

CENTRO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES



**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL DE
EMPLEADOS CIVILES DEL HOSPITAL CENTRAL DE LA FUERZA AEREA
DEL PERU. LIMA. 2017.**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

**MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA CON MENCIÓN EN
DEFENSA NACIONAL**

AUTORA

GIRON DÁVILA MILBA EMMA

ASESOR

DR. JHONNY RAGGIO AGÜERO

LINEA DE INVESTIGACIÓN DE LA TESIS

**DESARROLLO NACIONAL: COMPETITIVIDAD Y MODELOS DE
DESARROLLO**

LIMA, PERÚ, 2019

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL DE
EMPLEADOS CIVILES DEL HOSPITAL CENTRAL DE LA FUERZA AEREA
DEL PERU. LIMA. 2017.**

Dedicatoria

Al Todopoderoso por hacer realidad este grado académico y a mi familia por haberme apoyado en todo momento para la culminación de este trabajo de investigación.

Agradecimiento

Agradezco al Centro de Altos Estudios Nacionales (CAEN) por hacer realidad la obtención de este grado académico y al Dr Carlos Carrillo Rieckhof por su importante asesoramiento en el desarrollo de la presente tesis.

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como propósito establecer el clima organizacional que se relaciona con la satisfacción laboral del personal de empleados civiles del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú. Lima. 2017, fue un estudio de alcance correlacional en donde se analizó el vínculo existente entre clima organizacional y la satisfacción laboral, se trabajó con un diseño no experimental de corte transversal correlacional, el método empleado fue el método hipotético deductivo.

La población en estudio estuvo conformada por 380 personas un (01) General, veinticuatro (24) Oficiales entre superiores y subalternos y 355 empleados civiles. La muestra fue de 192 personas que fueron seleccionados en forma aleatoria entre los oficiales y empleados civiles. El muestreo fue aleatorio simple para estimar proporciones, se utilizó las técnicas de la observación y la encuesta, y el instrumento utilizado fue en cuestionario estilo Likert compuesto por 18 ítems.

La investigación concluye: Con un nivel de significancia del 5% se halló que: Existe un Nivel Positivo Alto entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, se evidencia una correlación de Rho de Spearman, que resulto un valor de 0.835, resultado que confirma que los enfoques del clima organizacional son factores muy importantes para generar una conveniente satisfacción laboral lo que permite generar en los integrantes de una organización aumentar o disminuir su rendimiento, orientado a ofrecer una eficiente y óptima calidad de servicio de salud.

Palabras claves: Clima Organizacional y Satisfacción Laboral.

Abstract

This research work was establishing the organizational climate relates to job satisfaction of the personnel of civilian employees of the Central Hospital of the air force of Peru. Lima. 2017, was a study of correlation scope where we examined the link between organizational climate and job satisfaction, we worked with a non-experimental design of correlational cross-section, the method used was the hypothetical method deductive.

The study population was composed of 380 people a (01) General, twenty-four (24) officers between superior and subordinate and 355 civilian employees. The sample was of 192 people who were selected randomly among the officers and civilian employees. The sampling was random simple to estimate proportions, used techniques of observation and survey, and the instrument used was questionnaire Likert style composed of 18 items.

Research concludes: with a significance level of 5% was found that: there is a high level of positive between organizational climate and job satisfaction, there is evidence of a correlation of Spearman Rho, which turned out to a value of 0.835, a result that confirms that approaches to organizational climate are very important factors to generate a suitable job satisfaction which allows to generate the members of an organization increase or decrease its performance, offer an efficient and quality-oriented of health service.

Key words: organizational climate and job satisfaction.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Dedicatoria	3
Agradecimiento	4
Resumen.....	5
Abstract	6
ÍNDICE DE CONTENIDO	7
Introducción	10
Capítulo I	12
Planteamiento del problema.....	12
1.1 Descripción de la realidad problemática.	13
1.2 Delimitación del Problema.....	17
1.2.1 Espacial.....	17
1.2.2 Temporal	17
1.2.3 Temática y unidad de análisis.....	18
1.3 Formulación al problema.....	18
1.3.1 Problema General	18
1.3.2 Problemas Específicos.....	18
1.4 Objetivos:.....	19
1.4.1 Objetivos General	19
1.4.2 Objetivos Específicos.....	19
1.5 Justificación e importancia de la Investigación.....	20
1.5.1 Justificación de la Investigación.....	20
1.5.2 Importancia de la investigación.....	21
1.5.3 Limitaciones de la Investigación	21
Capítulo II	22
Marco Teórico.....	22
2.1 Antecedentes	23
2.1.1 Antecedentes internacionales	23
2.1.2 Antecedentes nacionales	24
2.2 Bases teóricas	25
2.2.1 Concepto de clima organizacional	25
2.2.2 Aproximaciones sobre la formación del clima organizacional	26
2.2.3 Concepto de satisfacción laboral.....	29

2.3	Definición de términos básicos	35
Capítulo III		38
Hipótesis y variables		38
3.1	Hipótesis	39
3.1.1	Hipótesis General.....	39
3.1.2	Hipótesis Específicas	39
3.2	Variables	40
3.2.1	Definición conceptual	40
3.2.2	Operacionalización de variables	42
Capítulo IV		44
Metodología		44
4.1	Enfoque de la investigación	45
4.2	Tipo de investigación.....	45
4.3	Método de Investigación	45
4.4	Diseño de la Investigación	45
4.5	Población, muestra y muestreo	46
4.5.1	Población	46
4.5.2	Muestra	46
4.6	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	47
4.6.1	Descripción de las técnicas de investigación.....	47
4.6.2	Descripción de los instrumentos de investigación	48
4.7	Método de análisis de datos	51
4.7.1	Análisis descriptivo y exploratorio previo a la prueba de hipótesis	51
4.7.2	Pruebas de hipótesis	51
4.7.3	Aplicación del programa SPSS para la prueba de Hipótesis:	53
Capítulo IV		54
Resultados		54
5.1	Validez y confiabilidad de los instrumentos	55
5.1.1	Validez.....	55
5.1.2	Confiabilidad.....	55
5.2	Presentación y análisis de resultados.....	58
5.2.1	Resultados de la variable Clima Organizacional y sus dimensiones	58
5.2.2	Resultados de la variable Satisfacción Laboral y sus dimensiones	67
5.2.3	Cuadro Comparativo de las dimensiones de cada variable:.....	75

5.2.4	Análisis exploratorio de las variables y dimensiones.....	77
5.3	PRUEBA DE HIPÓTESIS.....	80
5.3.1	Hipótesis General:.....	80
5.3.2	Hipótesis Específica 1:.....	82
5.3.3	Hipótesis Específica 2:.....	84
5.3.4	Hipótesis Específica 3:.....	86
5.3.5	Hipótesis Específica 4:.....	88
5.3.6	Hipótesis Específica 5:.....	90
5.3.7	Hipótesis Específica 6:.....	92
5.3.8	Hipótesis Específica 7:.....	94
5.3.9	Hipótesis Específica 8:.....	96
5.4	Discusión de resultados.....	98
	CONCLUSIONES.....	100
	RECOMENDACIONES.....	103
	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	106
	ANEXOS	113
	Anexo 1: Matriz de Consistencia.	114
	Anexo 2: Escala de Clima Organizacional (EDCO)	116
	Anexo 3: Escala de Satisfacción Laboral.....	118

Introducción

Actualmente las organizaciones están en constante cambios por la competitividad existente de las empresas en el mundo, debido a los continuos cambios en el entorno, cambios en las estrategias, estructura, procesos, recursos, pero los causantes de esas transformaciones en el ámbito organizacional es el capital humano con que cuentan todas las organizaciones, para tal sentido se entiende como clima organizacional a la conducta que tienen los empleados sobre el comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales, factores sumamente importantes que generan en el personal el incentivo para aumentar o disminuir su rendimiento y/o productividad.

En el Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú en los últimos años se observa cierto malestar en el personal de empleados civiles que conforman este prestigioso hospital debido a algunos factores que se trataran posteriormente en el desarrollo de la presente investigación los cuales están afectando en forma sistemática y progresiva la calidad de servicio de salud que ofrece dicho hospital a su personal. La satisfacción laboral es un escenario que está afectando a muchas organizaciones en todo el mundo, y el mencionado hospital no escapa a esta situación laboral. Esta insatisfacción que perciben los empleados civiles del hospital, está generando en el personal una disminución gradual de su motivación y el compromiso que tiene ellos con el hospital para el cumplimiento de sus objetivos organizacionales previstos, que van en desmerito de sus pacientes y/o usuarios que acuden a este hospital.

El presente estudio tiene como objetivo general establecer la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de empleados civiles del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú. Lima. 2017.

El trabajo de investigación ha sido estructurado de la siguiente manera:

El capítulo I Planteamiento del estudio. Contiene la descripción de la realidad problemática; delimitación del problema; formulación del problema; objetivos de investigación, justificación e importancia y limitaciones de la investigación.

El capítulo II Marco Teórico, Desarrolla los antecedentes de la investigación; las bases teóricas de las dos variables en estudio y el marco conceptual.

El capítulo III Metodología de la investigación. Desarrolla el enfoque; el alcance; el diseño de investigación; la población y muestra; la hipótesis de investigación; la operacionalización definición conceptual y operacional, técnica e instrumentos de recolección de datos y procesamiento de datos.

El capítulo IV: Análisis e interpretación de Resultados. Contiene los resultados de la investigación y la discusión de resultados, conclusiones y recomendaciones.

Capítulo I
Planteamiento del problema

1.1 Descripción de la realidad problemática.

Mundial

En el diario digital La Razón de Bolivia (2018), La Paz, del 15 de enero, aparece un artículo titulado **Un tercio trabaja sin ningún tipo de motivación.**

En ese periódico digital se menciona el estudio sobre “Liderazgo y motivación laboral”, realizado durante cinco años por la dirección de la Maestría en Administración de Empresas (MBA) de la Universidad Andina Simón Bolívar (UASB) y la consultora de recursos humanos Etika, realizado en la ciudad de La Paz, y cuyo resultado fue: Un tercio de los trabajadores no reciben ningún tipo de motivación en su fuente laboral, 33% de los inmediatos superiores de las personas encuestados no motivan de ninguna forma a sus subalternos, el resto brinda diferentes tipos de incentivos: el 18% la felicitación verbal, el 10% el beneficio tangible (un bono o una carta de reconocimiento), el 7% el respeto del tiempo libre, el 6% la valoración de las ideas y la autonomía, el 5% la opción de aprendizaje y el 5% el sentido de propósito.

El artículo indica que, según Rubén Sánchez, especialista en gestión de capital humano y motivación, ese porcentaje (33%) es un importante factor a considerar en el desarrollo de las empresas, tomando en cuenta que éstas alcanzan todas sus metas y mayores beneficios económicos solo con ayuda de trabajadores estimulados y motivados.

Según la también Directora de la MBA de la UASB y socia cofundadora de Etika, los bajos niveles de satisfacción laboral que hay en empresas o instituciones, sumados a un eventual mal carácter y favoritismo político de los jefes, pueden causar en los empleados problemas de salud y de desempeño (desgano), falta de lealtad y compromiso, además de una alta rotación del personal (debido a personal que abandona sus cargos). Los

principales desmotivadores de los trabajadores identificados por el estudio son: La falta de autonomía (15%), el no tener oportunidad de desarrollo profesional (14%), la carencia de oportunidades de aprendizaje (13%) y el sentimiento de lo que se hace no es útil (13%), todos factores internos que no cuestan dinero, mientras que los externos sí requieren de recursos para su aplicación. Además están: El trato injusto, el exceso de carga laboral, el trato verbal negativo del supervisor, el salario sin equidad, la lentitud y burocracia, la ausencia de un inspector íntegro, la incoherencia del controlador y la falta de estructura y equipamiento.

Los supervisores, sin embargo, perciben el problema de una forma diferente. Para ellos, los principales factores que desincentivan a los obreros son: El salario bajo (46%), el exceso de carga laboral (33%) y la infraestructura y equipamiento inadecuados (21%). Como los jefes tienen poco control sobre el sueldo, se limitan a amenazar o a castigar, apunta Mariela Suárez. Para superar estas condiciones desfavorables al interior de las organizaciones, el estudio propone aplicar un plan de incentivos de bajo costo (tiempo libre y horario flexible, por ejemplo), trabajar fuertemente en los motivadores intrínsecos y definir valores y principios de trabajo, entre otros.

En Bolivia, todavía no se termina de entender, que el departamento de Recursos Humanos de una compañía no es el responsable directo de gestionar al personal, sino el jefe directo, pero nadie los prepara para esta labor que engloba toda la gestión” del personal, indica Sánchez. Para La investigación de largo aliento de Etika y la UASB se tomó en cuenta la opinión de 420 profesionales que trabajan en empresas públicas y privadas desde hace al menos tres años.

Perú

Las organizaciones, como son por ejemplo las cadenas de farmacias, organismos gubernamentales, hospitales y otros, tienen características en común. Las organizaciones son entidades sociales que están diseñadas

como sistemas de actividades estructuradas y coordinadas en forma deliberada y están vinculadas al entorno, donde el elemento clave de una organización son las personas y las relaciones entre ellas. En una organización, las personas interactúan entre sí para realizar funciones esenciales que ayudan a alcanzar las metas. (Daft, 2011).

La globalización ha permitido a las organizaciones estar inmersas en continuos cambios tecnológicos, sociales y económicos; de este proceso de adaptación las organizaciones obtienen sus metas y logros propuestos, siendo necesario para tal fin contar con personas motivadas y satisfechas con su trabajo y con su organización, factores necesarios para optimizar su rendimiento y la calidad del servicio que prestan.

En toda organización, la satisfacción laboral es un componente primordial que permite a todo trabajador, estar en mejores condiciones de prestar un servicio de calidad, debido a que perciben un mejor trato por parte de la Institución, sus superiores y una sensación de bienestar que influirá en la disposición para realizar sus actividades, respondiendo en forma optima a las exigencias de la institución. Caso contrario sucede, cuando un trabajador se encuentra insatisfecho, por lo cual no realizará su trabajo con calidad, eficiencia y efectividad.

De acuerdo a una encuesta realizada por el portal del capital humano publicado el 06 de junio del 2016, el 76% de peruanos respondió negativamente ante la pregunta ¿Eres Feliz en tu trabajo?, de este porcentaje el 22% indica qué es debido a no estar desempeñando un trabajo desafiante, 20% señala que no cuenta con buen clima laboral, 19% indica que su jefe no es un buen líder, 12% dice no estar conforme con su remuneración, 10% indica que la empresa no le retribuye sus logros, 10% lo atribuye a que no puede aportar nuevas ideas, 7% porque no le brindan posibilidades de ascenso. Del 76% que dijo que no se siente feliz en el trabajo, un 29% tiene entre 18 – 25 años y 22 – 35 años respectivamente,

entre 46 – 55 años y entre 36 -45 años un 17% para ambos y un 8% más de 55 años.

El 24% si se siente feliz en su trabajo, de estos encuestados el 33% si puede aportar nuevas ideas, el 25% dice que su trabajo es desafiante, 17% tiene un buen clima laboral, 17% su jefe es un líder motivador, 8% su empresa le retribuye los logros. Del 24% que dijo sentirse feliz en el trabajo, un 33% tiene entre 36 -45 años, un 25% entre 18 – 25 años, de 46 – 55 años y entre 26 – 35 años un 17% respectivamente y solo un 8% más de 55 años.

El Hospital Central de la Fuerza Aérea Del Perú, ubicado en la cuadra N°2 de la Av. Aramburú, Distrito de Miraflores, tiene como misión brindar atención integral de salud y de alta complejidad al Personal Militar de la Fuerza Aérea, con el propósito de optimizar su capacidad operativa y calidad de vida; el hospital ofrece en adición exámenes auxiliares y procedimientos especiales de salud, como: Endoscopias, anatomía patológica, consultoría en nutrición y dietética, consultoría en planificación familiar, entre otras especialidades.

Durante las labores diarias, se observó que existe un grupo de empleados que laboran, tanto en el área administrativa como de salud, que manifiestan cierto grado de insatisfacción, lo que afecta la calidad de servicio hacia pacientes internos y externos que acuden al mencionado hospital.

Asimismo, se observó que cuando un empleado civil tramitaba una autorización para viabilizar la solicitud de un paciente, demoraba demasiado debido a retraso en la toma de decisiones, por quien tenía la responsabilidad de aprobar dicho requerimiento, situación que causaba malestar al paciente y al personal, generando una inadecuada calidad de servicio.

De la misma manera también se observó que algunos empleados civiles durante la realización de sus labores administrativas no mantenían una conveniente interacción, es decir, no coordinaban entre ellos para culminar el ciclo de alguna gestión. Asimismo manifestaban en sus conversaciones,

que las condiciones organizacionales del hospital no eran las más convenientes, aspectos sumamente importantes que afectan la visión compartida del hospital, dificultando el cumplimiento de los objetivos organizacionales, los cuales están direccionados a la calidad del servicio hospitalario.

Asimismo, se observó en algunos empleados civiles ausencia de conocimiento de la cultura organizacional, manifestándose esta situación en la falta de cumplimiento de las políticas institucionales, una inconveniente interacción entre personal civil y militar, deliberada resistencia a las decisiones de algunos funcionarios y falta compromiso de algunos empleados, afectando el cumplimiento de los objetivos organizacionales del hospital.

El motivo para realizar la presente investigación es encontrar en forma metodológica, propuestas que representen los mejores cursos de acción, que contribuyan a mejorar la satisfacción laboral de los empleados civiles del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú, para lo cual consideraré la aplicación de herramientas de gestión que permitan optimizar el clima organizacional.

1.2 Delimitación del Problema

1.2.1 Espacial

El presente trabajo de investigación se realizó en el Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú, ubicado en la cuadra N°2 de la Av. Aramburú, Distrito de Miraflores.

1.2.2 Temporal

El análisis se efectuó tomando como base de estudio el período comprendido en el año 2017.

1.2.3 Temática y unidad de análisis

La temática de estudio comprendió el clima organizacional y la satisfacción laboral, y la unidad de análisis correspondió a los jefes de departamento (incluyendo el Director) y a los empleados civiles del Hospital Central de la Fuerza Aérea Del Perú.

1.3 Formulación al problema

1.3.1 Problema General

¿Qué relación existe entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral del personal de empleados civiles del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú – Lima, 2017?

1.3.2 Problemas Específicos

1.3.2.1 ¿Qué relación existe entre las Relaciones Interpersonales y la Satisfacción Laboral del personal de empleados civiles del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú – Lima, 2017?

1.3.2.2 ¿Qué relación existe entre el Estilo de Dirección y la Satisfacción Laboral del personal de empleados civiles del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú – Lima, 2017?

1.3.2.3 ¿Qué relación existe entre la Retribución y la Satisfacción Laboral del personal de empleados civiles del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú – Lima, 2017?

1.3.2.4 ¿Qué relación existe entre el Sentido de Pertenencia y la Satisfacción Laboral del personal de empleados civiles del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú – Lima, 2017?

1.3.2.5 ¿Qué relación existe entre la Disponibilidad de Recursos y la Satisfacción Laboral del personal de empleados civiles del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú – Lima, 2017?

1.3.2.6 ¿Qué relación existe entre la Estabilidad y la Satisfacción Laboral del personal de empleados civiles del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú – Lima, 2017?

1.3.2.7 ¿Qué relación existe entre la Claridad y Coherencia en la dirección y la Satisfacción Laboral del personal de empleados civiles del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú – Lima, 2017?

1.3.2.8 ¿Qué relación existe entre los valores colectivos y la Satisfacción Laboral del personal de empleados civiles del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú – Lima, 2017?

1.4 Objetivos:

1.4.1 Objetivos General

Determinar la relación que existe entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral del personal de empleados civiles del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú – Lima, 2017.

1.4.2 Objetivos Específicos

1.4.2.1 Determinar la relación que existe entre las Relaciones Interpersonales y la Satisfacción Laboral del personal de empleados civiles del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú – Lima, 2017.

1.4.2.2 Determinar la relación que existe entre el Estilo de Dirección y la Satisfacción Laboral del personal de empleados civiles del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú – Lima, 2017.

1.4.2.3 Determinar la relación que existe entre la Retribución y la Satisfacción Laboral del personal de empleados civiles del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú – Lima, 2017.

- 1.4.2.4 Determinar la relación que existe entre el Sentido de Pertenencia y la Satisfacción Laboral del personal de empleados civiles del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú – Lima, 2017.
- 1.4.2.5 Determinar la relación que existe entre la Disponibilidad de Recursos y la Satisfacción Laboral del personal de empleados civiles del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú – Lima, 2017.
- 1.4.2.6 Determinar la relación que existe entre la Estabilidad y la Satisfacción Laboral del personal de empleados civiles del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú – Lima, 2017.
- 1.4.2.7 Determinar la relación que existe entre la Claridad y Coherencia en la dirección y la Satisfacción Laboral del personal de empleados civiles del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú – Lima, 2017.
- 1.4.2.8 Determinar la relación que existe entre los valores colectivos y la Satisfacción Laboral del personal de empleados civiles del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú – Lima, 2017.

1.5 Justificación e importancia de la Investigación

1.5.1 Justificación de la Investigación

La satisfacción laboral es un factor muy importante para cualquier tipo de organización y comprende la actitud de un empleado frente a sus obligaciones, dentro de un adecuado clima organizacional. En nuestro país se dispone de poca información sobre satisfacción laboral en el área de salud. Teniendo en consideración estos criterios, la razón para realizar la presente investigación es contribuir a identificar, las actitudes negativas que se generan en algunos empleados, que laboran en las diferentes áreas de atención al cliente, con la finalidad de proponer estrategias de gestión, que permitan optimizar el clima organizacional, que proporcionen las

condiciones laborales apropiadas para el desarrollo eficiente y eficaz de los objetivos organizacionales y personales, lo que redundará en la mejora del nivel de calificación del Hospital Central de la Fuerza Aérea.

1.5.2 Importancia de la investigación

Es importante este trabajo, debido a que toda organización debe conocer y hacer seguimiento del clima organizacional que se desarrolla en sus instalaciones, así como identificar la forma en que los empleados perciben la importancia de su trabajo, su entorno laboral y las condiciones para el mejor desempeño de sus funciones, lo cual está directamente relacionado con el logro de los objetivos organizacionales. Para ello, el Departamento de Recursos Humanos cumple un papel muy importante en la identificación de factores que afectan el clima organizacional y hacer seguimiento de los niveles de satisfacción laboral en relación al clima organizacional, con la finalidad de que la organización establezca estrategias de gestión y haga uso de herramientas para implementar políticas, que permitan mejorar las condiciones de trabajo, de modo que, en este caso, redunde en la calidad de los servicios de salud y la satisfacción laboral de los empleados civiles del Hospital Central de la Fuerza Aérea.

1.5.3 Limitaciones de la Investigación

- Poca disponibilidad de tiempo para conducir la investigación, debido al tipo modalidad y medio en el que se desarrolla el trabajo del personal objeto de la investigación (administrativo, de salud y militar).
- Compromisos profesionales y familiares propios del investigador.
- Limitado presupuesto para la conducción de este trabajo de investigación, que es autofinanciado.
- Exigua información sobre trabajos de investigación nacionales en satisfacción laboral en el área de salud.

Capítulo II

Marco Teórico

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes internacionales

MEDINA, M. A. (2017). “Incidencia del clima organizacional en el desempeño docente de la Unidad Educativa Particular Santo Domingo de Guzmán” – Quito (Tesis de Maestría).

Este trabajo de investigación fue realizado en la Unidad Educativa Particular Santo Domingo de Guzmán - Quito (UESDG-Q), su objetivo general fue determinar si existe incidencia del clima organizacional en el desempeño docente. Esta investigación fue de tipo descriptivo.

La evaluación del desempeño docente se realizó con cuatro (4) instrumentos institucionales elaborados de acuerdo a los lineamientos del Ministerio de Educación (MinEduc), en las dimensiones: Dominio disciplinar, gestión del aprendizaje, Desarrollo profesional y compromiso ético.

PERALTA, M. H. (2017). “Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería de la caja de la banca privada” (Tesis de Maestría).

El presente trabajo de investigación está vinculado con el aspecto organizacional dentro de las instituciones que se dedican a la salud, aborda aspectos del Clima Organizacional y de la Satisfacción Laboral y se la realizó en el personal de enfermería de la Clínica Regional La Paz de la Caja de Salud de la Banca Privada. Es una investigación cuantitativa, con tipo de estudio descriptivo y correlacional y con diseño no experimental.

La muestra utilizada es no probabilística y está conformado por 74 enfermeras y enfermeros. Respecto a la hipótesis se puede afirmar que fue aceptada ya que el coeficiente de correlación alcanzado fue de 0.766 lo

cual nos indica que hay una relación positiva considerable entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral.

PINTO, C. L. (2015). “Propuesta estratégica para el fortalecimiento del clima organizacional y mejora de la motivación del recurso humano en la compañía costarricense del café S.A”. (CAFESA)”. (Tesis de Maestría).

El trabajo de investigación titulado “Propuesta estratégica para el fortalecimiento del clima organizacional y mejora de la motivación del recurso humano en la compañía costarricense del café S.A. (CAFESA)” tuvo como objetivo general, desarrollar una propuesta estratégica para el fortalecimiento del clima organizacional y mejora de la motivación del recurso humano, mediante una investigación de campo.

La investigación comprende el análisis del contexto del desarrollo de las empresas industriales del área de fertilizantes y agroquímicos en Costa Rica, así como la exposición de los conceptos teóricos necesarios para el desarrollo de la propuesta.

2.1.2 Antecedentes nacionales

MILLÁN, L. J & MONTERO, C. M. (2017). “Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa ONCORAD de Chiclayo del 2016” (Tesis de Licenciatura).

Este trabajo de investigación se realizó en la empresa ONCORAD de Chiclayo. El estudio consistió en establecer si existe relación entre las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral y determinar si se relacionan positivamente las dimensiones de ambas variables. La investigación fue del tipo observacional, nivel relacional y con enfoque cuantitativo, la misma que se realizó en una muestra de 29 trabajadores. Se utilizó el cuestionario “Escala de Clima Laboral” Palma (1999),

QUISPE, A. N. (2015). *“Clima organizacional y satisfacción laboral en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015”*. (Tesis de Licenciatura).

Esta investigación tuvo propósito fue determinar el grado de relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac. Para la realización de este estudio se determinó como muestra al total de la población, conformada por 30 trabajadores a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado, tipo escala de Likert, para diagnosticar el clima organizacional, compuesto por 21 ítems correspondiente a 5 dimensiones, y para medir la satisfacción laboral, compuesto por 14 ítems correspondiente a 2 dimensiones, validados por tres expertos en la materia. El análisis de fiabilidad de los cuestionarios arroja un coeficiente de Alfa de Cronbach para la escala de clima organizacional y satisfacción laboral de 0.796 y 0.721 respectivamente confiables.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Concepto de clima organizacional

La consideración de las organizaciones como un entorno psicológicamente significativo ha llevado a la formulación del concepto de clima organizacional.

La importancia de este concepto radica en que influye en las personas, tanto en su conducta como en sus sentimientos. Cuando los individuos aluden a su medio laboral, frecuentemente utilizan la palabra clima; su uso asiduo en el lenguaje diario permite entrever que el concepto es considerado importante para las personas en su interacción laboral. Sin embargo, hay pocos constructos en psicología organizacional tan confusos y mal entendidos como el de clima. La fuente principal de confusión se sitúa en la dificultad de llegar a formular una definición adecuada que

refleje su complejidad. No obstante, existe un cierto acuerdo entre los investigadores en que los elementos básicos del constructo clima organizacional, son atributos o conjuntos de atributos del ambiente de trabajo. Sin embargo, ese acuerdo desaparece cuando se intenta abordar la naturaleza de esos atributos, el modo en que se combinan y el proceso mediante el cual el sujeto llega a configurar su percepción del clima organizacional.

El concepto de clima organizacional se suele atribuir a la teoría de la motivación de Lewin (1951) (Bonoma y Zaltman, 1981), pero el concepto se hizo especialmente popular en la bibliografía organizacional e industrial de los años 60 y 70, a raíz del libro de Litwin y Stringer (1968), y de los dos trabajos fundamentales de Forehand y von Gilmer (1964) y de James y Jones (1974). Actualmente, el tema sigue siendo motivo de constante interés para los investigadores organizacionales.

Las definiciones que los investigadores han propuesto para determinar qué entienden por clima organizacional han evolucionado a través de distintas aproximaciones conceptuales. Las primeras aportaciones resaltaron las propiedades e interpretaciones, en la que los factores individuales son los determinantes (James y Jones 1974; James y Sells, 1981; Schneider, 1975). Una tercera aproximación conceptual ha considerado el clima como un conjunto de percepciones fundamentales.

2.2.2 Aproximaciones sobre la formación del clima organizacional

Siguiendo a Moran y Volkwein (1992) se encuentra otra forma de estudiar el clima: a través de las aproximaciones de la formación del clima. Básicamente, este método parte del siguiente dilema: el clima organizacional ha sido validado como un fenómeno de la organización, por tanto debe buscarse cuál es el modelo teórico que representa el proceso por el que las percepciones de los individuos se transforman en una entidad organizacional.

Se han desarrollado cuatro aproximaciones para explicar la formación del clima de diferentes unidades sociales (Moran y Volkwein, 1992):

1. La estructural
2. La perceptual
3. La interactiva
4. La cultural

Las dos primeras, basadas en la dicotomía del clima como atributo del individuo y atributo de la organización, son las que dominaron inicialmente los estudios del clima. Las dos últimas representan modos de salvar la dicotomía, proponiendo una visión más global e integradora, teniendo implicaciones metodológicas en los estudios empíricos.

2.2.2.1 EL ENFOQUE ESTRUCTURAL

Este enfoque considera al clima como una característica o un atributo perteneciente a una organización. Estos atributos son poseídos por la propia organización y existen independientemente de las percepciones de los miembros individuales. Este enfoque estructural es análogo al que James y Jones (1974) definieron como la medición perceptual - aproximación al atributo organizacional, o a lo que Schneider y Reichers (1983) denominaron el argumento estructural.

La aproximación estructural aborda la relación entre las medidas objetivas y perceptivas del clima organizacional. Payne y Pugh (1976) presentaron un importante análisis en el que detallaban la perspectiva estructural. De acuerdo con su forma de conceptualizar, las condiciones reales en el marco organizacional son los determinantes clave de las actitudes, valores y percepciones que los miembros de la organización tienen respecto de los acontecimientos de la organización.

2.2.2.2 EL ENFOQUE PERCEPTUAL

Esta aproximación, que también se podría denominar aproximación perceptual/psicológica, adopta un punto de vista opuesto. Si la perspectiva estructuralista localizaba, fundamentalmente, el origen del clima en las propiedades organizacionales, la aproximación perceptual establece la base del origen del clima dentro del individuo. Incorpora la idea de que los individuos interpretan y responden a variables situacionales de una manera que es psicológicamente comprensible para ellos, y no considera que el clima sea un conjunto de descripciones objetivas de atributos o situaciones específicas o de una estructura (James, Hater, Genty Bruni, 1978).

En su estado más puro, sin embargo, la aproximación perceptual no contiene una teoría de composición. Simplemente se contempla al clima a nivel individual como clima psicológico, que se define como una descripción de la situación basada en percepciones y procesada psicológicamente (James et al., 1978).

2.2.2.3 EL ENFOQUE INTERACTIVO

El enfoque interactivo parte de los dos enfoques anteriores, pero los supera. A diferencia del enfoque estructural, el enfoque interactivo no asume que el origen del clima esté esencialmente en las características estructurales de la organización.

Algunos investigadores han definido el clima organizacional precisamente como los efectos combinados de las características de personalidad en interacción con elementos estructurales de la organización. La investigación empírica ha verificado que la comunicación es un componente central que contribuye al clima organizacional

2.2.2.4 EL ENFOQUE CULTURAL

Morán y Volkwein (1992) indican que los enfoques precedentes no han considerado específicamente el grado en el que, de hecho, las percepciones e interacciones se ven influenciadas por la cultura organizacional dentro de la cual coexisten los individuos que interactúan.

El enfoque cultural se centra en la manera en la que los grupos interpretan, construyen y negocian la realidad a través de la creación de una cultura organizacional. La cultura se refiere a las estructuras de significado representadas por valores, normas, conocimiento formal y creencias. La cultura organizacional contiene los elementos esenciales de valores, interpretaciones negociadas y significados constituidos históricamente que impregnan las acciones con un propósito y una validación consensuada y que hacen posible unos esfuerzos organizados y, en consecuencia, unas organizaciones. La cultura, por tanto, constituye el contexto para la interpretación de un sistema ordenado de significado dentro del cual tiene lugar la interacción social (Moran y Volkwein, 1992).

El enfoque cultural pretende incorporar elementos de los anteriores enfoques. Del enfoque estructural incorpora su consideración de las propiedades formales visibles, del enfoque perceptual y del enfoque interactivo su análisis de los procesos psicológicos subjetivos. Sin embargo, el enfoque cultural, pone énfasis en los acuerdos sociales en los que los rasgos culturales toman significado.

2.2.3 Concepto de satisfacción laboral

La satisfacción en el trabajo es en la actualidad uno de los temas más relevantes en la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. Existe un gran interés por comprender el fenómeno de la satisfacción o de la insatisfacción en el trabajo. Sin embargo, resulta paradójico que, a pesar de la espectacular proliferación de literatura científica sobre la satisfacción en el trabajo, no pueda hablarse, en cambio, de un progreso paralelo en

las investigaciones, por cuanto los avances conseguidos resultan poco gratificantes y significativos.

La satisfacción en el trabajo viene siendo en los últimos años uno de los temas de especial interés en el ámbito de la investigación. Para Weinert (1987: 297-8) este interés se debe a varias razones, que tienen relación con el desarrollo histórico de las Teorías de la Organización, las cuales han experimentado cambios a lo largo del tiempo.

El propio autor destaca cómo, en el conjunto de las organizaciones, aspectos psicológicos tan importantes como las reacciones afectivas y cognitivas despiertan en el seno de los mismos niveles de satisfacción e insatisfacción en el trabajo.

"En este caso las reacciones y sentimientos del colaborador que trabaja en la organización frente a su situación laboral se consideran, por lo general, como actitudes. Sus aspectos afectivos y cognitivos, así como sus disposiciones de conducta frente al trabajo, al entorno laboral, a los colaboradores, a los superiores y al conjunto de la organización son los que despiertan mayor interés (la satisfacción en el trabajo como reacciones, sensaciones y sentimientos de un miembro de la organización frente a su trabajo)" (Weinert, 1987: 298).

Esta concepción de la satisfacción en el trabajo como una actitud se distingue básicamente de la motivación para trabajar en que ésta última se refiere a disposiciones de conducta, es decir, a la clase y selección de conducta, así como a su fuerza e intensidad, mientras que la satisfacción se concentra en los sentimientos afectivos frente al trabajo y a las consecuencias posibles que se derivan de él.

Robbins (1996: 181) coincide con Weinert a la hora de definir la satisfacción en el puesto, centrándose básicamente, al igual que el anterior, en los niveles de satisfacción e insatisfacción sobre la proyección

actitudinal de positivismo o negativismo, definiéndola . "como la actitud general de un individuo hacia su trabajo. Una persona con un alto nivel de satisfacción en el puesto tiene actitudes positivas hacia el mismo; una persona que está insatisfecha con su puesto tiene actitudes negativas hacia él".

.Conviene también destacar que el puesto de una persona es más que las actividades obvias de manejar papeles, esperar a clientes o manejar un camión. Los puestos requieren de la interacción con compañeros de trabajo y jefes, el cumplimiento de reglas y políticas organizacionales, la satisfacción de las normas de desempeño, el aceptar condiciones de trabajo, que frecuentemente son menos que ideales, y cosas similares. .

Robbins ('1 996: 192-7) también nos "indica que los factores más importantes que conducen a la satisfacción en el puesto son: un trabajo desafiante desde el punto de vista mental, recompensas equitativas, condiciones de trabajo que constituyen un respaldo, colegas que apoyen y el ajuste personalidad — puesto. Por otra parte el efecto de la satisfacción en el puesto en el desempeño del empleado implica y comporta satisfacción y productividad, satisfacción y ausentismo y satisfacción y rotación".

Para Gibson y Otros (1996: 138) la satisfacción en el trabajo es una predisposición que los sujetos proyectan acerca de sus funciones laborales. El propio autor la define como: "El resultado de sus percepciones sobre el trabajo, basadas en factores relativos al ambiente en que se desarrolla el mismo, como es el estilo de dirección, las políticas y procedimientos, la . satisfacción de los grupos de trabajo, la afiliación de los grupos de trabajo, las condiciones laborales y el margen de beneficios. Aunque son muchas las dimensiones que se han asociado con la satisfacción en el trabajo, hay cinco de ellas que tienen características cruciales".

Loitegui, (1990: 39) aborda la misma temática para definir el concepto de satisfacción en el trabajo, señalando cómo especialistas que han estudiado el tema utilizan, indistintamente, términos como "motivo", "actitud del empleado", "moral laboral", "satisfacción en el trabajo", etc. Tal confusión y ambigüedad, a la hora de utilizar los distintos términos, puede deberse no sólo a las distintas corrientes doctrinales e ideológicas en las que cada uno se sitúa, sino también a los distintos enfoques que los temas . admiten.

Loitegui utiliza con mayor frecuencia en su trabajo los siguientes conceptos: motivos, actitudes, moral laboral, satisfacción laboral. Nosotros nos vamos a centrar en la definición que da sobre satisfacción en el trabajo que, citando a Locke (1976), "es un estado emocional/ positivo y placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto". Se trata, pues, de un sentimiento de bienestar, placer o felicidad que experimenta el trabajador en relación con su trabajo.

Este sentimiento puede ser generalizado o global y abarca todos los aspectos o factores referidos al trabajo, por lo que se puede hablar de "satisfacción laboral general". Pero ese sentimiento de satisfacción o bienestar puede estar referido a alguno de los aspectos o facetas del trabajo, por lo que se puede hablar entonces de "satisfacción laboral por facetas". Así, una persona puede estar satisfecha con respecto al sueldo que percibe, a sus relaciones con los compañeros, al grado de responsabilidad que ostenta, etc. En este caso, la satisfacción en el trabajo es el resultado de una serie de satisfacciones específicas, que constituyen las facetas de la satisfacción.

Para Blum (1976) (cit. Por Loitegui 1990: 45), los conceptos actitudes, satisfacción y moral laboral son muy parecidos y muy interrelacionados, pero de ninguna forma se pueden considerar idénticos; las actitudes pueden contribuir a la satisfacción, que está compuesta por un conjunto de ellas, y, a su vez, la satisfacción influye en la moral. Este autor propone las siguientes definiciones:

- Actitud laboral: Es la manera en que el trabajador se siente con respecto a su trabajo, su disposición para reaccionar de una forma especial ante los factores relacionados con este trabajo.
- Satisfacción laboral: Es el resultado de las varias actitudes que tiene el trabajador hacia su trabajo, y los factores relacionados con él, y hacia la vida en general.
- Moral laboral: Desde el punto de vista del trabajador, consiste en la posesión de un sentimiento de ser aceptado y de pertenecer al grupo, mediante la adhesión a los fines comunes y la confianza de que estos fines son deseables.

Por último, para Kreitner y Kinicki (1997: 171) la satisfacción laboral "es una respuesta afectiva o emocional hacia varias facetas del trabajo del individuo".

Esta definición no recoge una conceptualización uniforme y estática, ya que la propia satisfacción laboral puede proyectarse desde un aspecto determinado, produciendo satisfacción en áreas concretas de ese trabajo e insatisfacción en otras facetas que este mismo trabajo . exija para su desempeño.

Para finalizar, teniendo en cuenta las aportaciones de los diferentes autores, diremos que la satisfacción laboral nace en el contexto laboral, desde la implicación de los distintos aspectos, que de una forma u otra influyen en el estado de ánimo y situación emocional de la persona, proyectándose desde aquí situaciones y perspectivas positivas o negativas, según los agentes implicados en el quehacer laboral.

Determinantes de la satisfacción laboral.

Las variables en el trabajo determinan la satisfacción laboral. Las evidencias indican que los principales factores son un trabajo intelectualmente estimulante, recompensas equitativas, condiciones favorables de trabajo y colegas cooperadores.

Los trabajadores tienden a preferir puestos que les brinden oportunidades de aplicar sus habilidades y capacidades y ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación sobre qué tan bien lo están haciendo, características que hacen que el trabajo posea estímulos intelectuales. Los puestos que tienen pocos retos provocan fastidio, pero demasiados retos causan frustración y sentimientos de fracaso. En condiciones moderadas, los empleados experimentarán placer y satisfacción.

Los empleados quieren sistemas de pagos y políticas de ascensos que les parezcan justos, claros y congruentes con sus expectativas. Cuando el salario les parece equitativo, fundado en las exigencias del puesto, las habilidades del individuo y el nivel de los sueldos del lugar, es muy probable que el resultado sea la satisfacción. Del mismo modo, quienes creen que las decisiones sobre los ascensos se hacen en forma honesta e imparcial, tienden a sentirse satisfechos con su trabajo.

Los empleados se preocupan por el ambiente laboral tanto en lo que respecta a su bienestar personal como en lo que concierne a las facilidades para realizar un buen trabajo. Prefieren los entornos seguros, cómodos, limpios y con el mínimo de distracciones. Por último, la gente obtiene del trabajo algo más que sólo dinero o logros tangibles: para la mayoría, también satisface necesidades de trato personal. Por ende, no es de sorprender que tener compañeros que brinden amistad y respaldo también aumente la satisfacción laboral (Robbins, 1998).

Como se ha visto, la índole del trabajo y del contexto o situación en que el empleado realiza sus tareas influye profundamente en la satisfacción personal. Si se rediseña el puesto y las condiciones del trabajo, es posible

mejorar la satisfacción y productividad del empleado. Así pues, los factores situacionales son importantes pero también hay otros de gran trascendencia: sus características personales. En la satisfacción influye el sexo, la edad, el nivel de . inteligencia, las habilidades y la antigüedad en el trabajo. Son factores que la empresa no puede modificar, pero sí sirven para prever el grado relativo de satisfacción que se puede esperar en diferentes grupos de trabajadores (Shultz, 1990).

2.3 Definición de términos básicos

Actitud

Es el comportamiento habitual que se produce en diferentes circunstancias. Las actitudes determinan la vida anímica de cada individuo. Las actitudes están patentadas por las reacciones repetidas de una persona.

Ambiente Externo

Son todos los elementos ajenos a la organización, que son relevantes e influyen en su funcionamiento de manera directa o indirecta, para el logro de los objetivos de la organización.

Clima organizacional

Es el ambiente propio de la organización producido y percibido por el individuo, de acuerdo con las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional, el cual se expresa por variables que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud, determinando su motivación, comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo.

Comportamiento organizacional

Se refiere al estudio de las personas y los grupos que actúan en las organizaciones, sus estructuras formales e informales, cuyo análisis permite

obtener información sobre la conducta de los individuos, para la mejora en la eficacia de los procesos, dentro de las organizaciones.

Compromiso organizacional

Es la identificación de una persona vinculada con una organización y su determinación y compromiso de trabajar, no solo por alcanzar un objetivo personal, sino también por el éxito de la organización en general.

Eficiencia

Consecución de los objetivos con el mínimo empleo de recursos.

Medio ambiente

Contexto físico y social en el que funciona un sistema (organización, personas o grupos).

Motivación

Grado de intensidad con qué los miembros de una organización se sienten incentivados, a desarrollar una mayor calidad en el desempeño y producción, para la consecución de metas y objetivos que la empresa establece.

Satisfacción

Es el estado de bienestar y armonía que logra un individuo por las acciones que realiza y la complacencia con los resultados obtenidos.

Satisfacción Laboral

Es la actitud del trabajador respecto a su propio trabajo, en función de aspectos vinculados con posibilidades de reconocimiento personal y/o social, beneficios económicos que recibe, significación de tarea y condición de trabajo que facilite su desempeño laboral, determinando el grado de conformidad de la persona, respecto a su entorno de trabajo.

Organización

Es una unidad social coordinada en forma consiente que se compone de dos o más personas, que funciona con relativa continuidad para lograr una meta común o un conjunto de ellas.

Valores

Principios, conceptos, justificaciones y aspiraciones idealizadas, que orientan nuestro comportamiento en la preferencia, selección o apreciación de cosas, situaciones, acciones o conductas apropiadas de los individuos, como también para las actividades y funciones del sistema.

Capítulo III

Hipótesis y variables

3.1 Hipótesis

3.1.1 Hipótesis General

El Clima Organizacional se relaciona directa y significativamente con la Satisfacción Laboral del personal de empleados civiles del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú – Lima, 2017.

3.1.2 Hipótesis Específicas

3.1.2.1 Las Relaciones Interpersonales se relacionan directa y significativamente con la Satisfacción Laboral del personal de empleados civiles del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú – Lima, 2017.

3.1.2.2 El Estilo de Dirección se relaciona directa y significativamente con la Satisfacción Laboral del personal de empleados civiles del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú – Lima, 2017.

3.1.2.3 La Retribución se relaciona directa y significativamente con la Satisfacción Laboral del personal de empleados civiles del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú – Lima, 2017.

3.1.2.4 El Sentido de Pertenencia se relaciona directa y significativamente con la Satisfacción Laboral del personal de empleados civiles del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú – Lima, 2017.

3.1.2.5 La Disponibilidad de Recursos se relaciona directa y significativamente con la Satisfacción Laboral del personal de empleados civiles del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú – Lima, 2017.

3.1.2.6 La Estabilidad se relaciona directa y significativamente con la Satisfacción Laboral del personal de empleados civiles del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú – Lima, 2017.

3.1.2.7 La Claridad y Coherencia en la dirección se relaciona directa y significativamente con la Satisfacción Laboral del personal de empleados civiles del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú – Lima, 2017.

3.1.2.8 Los valores colectivos se relaciona directa y significativamente con la Satisfacción Laboral del personal de empleados civiles del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú – Lima, 2017.

3.2 Variables

3.2.1 Definición conceptual

3.2.1.1 Variable 1: Clima Organizacional

Para el propósito de la presente investigación se define el clima organizacional como las características del medio ambiente de trabajo, las cuales son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente.

Dimensiones:

1. Relaciones interpersonales
2. Estilo de dirección
3. Retribución
4. Sentido de pertenencia
5. Disponibilidad de recursos
6. Estabilidad
7. Claridad y coherencia en la dirección
8. Valores colectivos

3.2.1.2 Variable 2: Responsabilidad Social Universitaria

Palma Carrillo, S., (1999) Define la satisfacción laboral como la actitud que muestra el trabajador frente a su propio empleo; es decir esa actitud se ve influenciada por su percepción en función de su empleo (retribución, seguridad, progreso, compañero). Se considera también si es que el puesto de trabajo se adecua a él, en cuanto a sus necesidades, valores y rasgos.

Dimensiones:

1. Condiciones física y/o materiales
2. Beneficios laborales y/o remunerativos
3. Políticas administrativas
4. Relaciones sociales
5. Desarrollo Personal
6. Desempeño de Tareas
7. Relación con la autoridad

3.2.2 Operacionalización de variables

Tabla 1. Matriz de operacionalización de la variable Clima Organizacional

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA	NIVEL
Variable 1: Clima Organizacional Bajo 40 – 93 Medio 94 – 147 Alto 148 – 200	Para el propósito de la presente investigación se define el clima organizacional como las características del medio ambiente de trabajo, las cuales son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente.	1. Relaciones interpersonales	Percibe apoyo entre el personal Manifiestan buenas relaciones entre el personal	01 – 05	Escala Ordinal Nunca (1) Muy pocas veces (2) Algunas veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bajo: 05 – 11 Medio: 12 – 18 Alto: 19 – 25
		2. Estilo de dirección	Siente apoyo por parte de sus superiores. Valora estímulos y participación del personal.	06 – 10		Bajo: 05 – 11 Medio: 12 – 18 Alto: 19 – 25
		3. Retribución	Compara la equidad de la remuneración y beneficios derivados del trabajo	11 – 15		Bajo: 05 – 11 Medio: 12 – 18 Alto: 19 – 25
		4. Sentido de pertenencia	Siente orgullo y vinculación con la institución. Tiene compromiso con los objetivos.	16 – 20		Bajo: 05 – 11 Medio: 12 – 18 Alto: 19 – 25
		5. Disponibilidad de recursos	Accede a la información y a recursos y equipos Accede al aporte de otras áreas.	21 – 25		Bajo: 05 – 11 Medio: 12 – 18 Alto: 19 – 25
		6. Estabilidad	Estima que a la gente se la conserva o despide con criterio justo.	26 – 30		Bajo: 05 – 11 Medio: 12 – 18 Alto: 19 – 25
		7. Claridad y coherencia en la dirección	Discrimina que las metas y programas de las áreas sean consistentes con los criterios y políticas de la alta gerencia.	31 – 35		Bajo: 05 – 11 Medio: 12 – 18 Alto: 19 – 25
		8. Valores colectivos	Examina el medio interno, identificando valores de cooperación, responsabilidad y respeto	36 – 40		Bajo: 05 – 11 Medio: 12 – 18 Alto: 19 – 25

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2. Matriz de operacionalización de la variable Satisfacción Laboral

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA	NIVEL
Variable 2: Satisfacción Laboral Baja insatisfacción 36 – 92 Parcial insatisfacción 93 – 111 Regular 112 – 148 Parcial satisfacción 149 – 167 Alta satisfacción 168 – 180	Palma Carrillo, S., (1999) Define la satisfacción laboral como la actitud que muestra el trabajador frente a su propio empleo; es decir esa actitud se ve influenciada por su percepción en función de su empleo (retribución, seguridad, progreso, compañero). Se considera también si es que el puesto de trabajo se adecua a él, en cuanto a sus necesidades, valores y rasgos.	Factor I: Condiciones Físicas y/o Materiales	Valora la disponibilidad de materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo.	1, 13, 21, 28, 32	Escala Ordinal Totalmente en Desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indeciso (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	BI: 05 - 10 PI: 11 - 14 R: 15 - 19 PS: 20 - 22 AS: 23 - 25
		Factor II: Beneficios Laborales y/o Remunerativos	Evalúa el grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza.	2, 7, 14, 22		BI: 04 - 06 PI: 07 - 08 R: 09 - 14 PS: 15 - 17 AS: 18 - 20
		Factor III: Políticas Administrativas	Aprueba los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador.	8, 15, 17, 23, 33		BI: 05 - 10 PI: 11 - 14 R: 15 - 19 PS: 20 - 22 AS: 23 - 25
		Factor IV: Relaciones Sociales	Valora la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas.	3, 9, 16, 24		BI: 04 - 07 PI: 08 - 11 R: 12 - 16 PS: 17 - 18 AS: 19 - 20
		Factor V: Desarrollo Personal	Examina la oportunidad que tiene como trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización.	4, 10, 18, 25, 29, 34		BI: 06 - 13 PI: 14 - 18 R: 19 - 25 PS: 26 - 28 AS: 29 - 30
		Factor VI: Desempeño de Tareas	Valora sus tareas cotidianas en la entidad en que labora.	5, 11, 19, 26, 30, 35		BI: 06 - 13 PI: 14 - 19 R: 20 - 25 PS: 26 - 28 AS: 29 - 30
		Factor VII: Relación con la Autoridad	Explica la relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.	6, 12, 20, 27, 31, 36		BI: 06 - 13 PI: 14 - 18 R: 19 - 24 PS: 25 - 28 AS: 29 - 30

Fuente: Elaboración propia

Capítulo IV

Metodología

4.1 Enfoque de la investigación

La presente investigación se desarrolló bajo el enfoque Cuantitativo, debido a que usa la recolección de datos, los ordena y analiza a través de la estadística para probar las hipótesis predefinidas. Según Hernández (2010) este enfoque se caracteriza por la secuencia de sus pasos tiene un orden riguroso, partiendo de una idea, que debe ser acotada para determinar el problema de investigación, fijando preguntas y objetivos de investigación. Luego se construye el marco teórico y se formulan las hipótesis y variables, las cuales se analizan a través de métodos estadísticos que permitan probar las hipótesis y obtener conclusiones.

4.2 Tipo de investigación

Es de tipo descriptivo y correlacional.

Según Hernández (2010) es descriptivo porque describe las características y propiedades del fenómeno de estudio, analizando las variables de estudio, así como de los elementos de la población.

Es correlacional porque analiza la relación o grado de asociación entre dos o más variables en un contexto determinado. Estas correlaciones se verifican mediante pruebas de hipótesis.

4.3 Método de Investigación

El método empleado es el Hipotético-deductivo.

Según Bernal (2006) el método hipotético deductivo parte de unas aseveraciones en forma de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos.

En este sentido, se formuló la hipótesis que afirma la relación significativa directa entre el Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del personal de empleados civiles del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú - Lima, 2017 y luego de una demostración se realizaron conclusiones que confrontaron los hechos hallados.

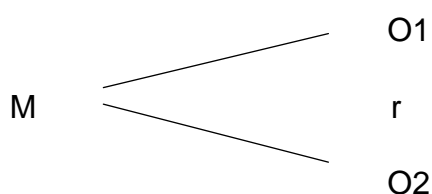
4.4 Diseño de la Investigación

El tipo de diseño empleado es no experimental y de corte transversal.

Es No experimental, dado que sólo se analiza el fenómeno de interés sin manipular las variables involucradas en el estudio, es decir, en su forma y entorno natural.

Es Transversal, dado que se recopila la información en un momento determinado en el tiempo, como si tomáramos una fotografía para analizar la interrelación de las variables en un momento dado.

El diseño se resume en el siguiente esquema gráfico:



Dónde:

M, es la muestra de estudio.

O1, es la variable Clima Organizacional.

O2, es la variable Satisfacción Laboral.

r, simboliza la correlación entre ambas variables.

“M” es la muestra donde se realiza el estudio, los subíndices “1, 2,” en cada “O” nos indican las observaciones obtenidas en cada una de las dos variables (1, 2), finalmente la “r” hace mención a la posible relación existentes entre variables estudiadas.

4.5 Población, muestra y muestreo

4.5.1 Población

Está constituida por los empleados civiles del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú – Lima, 2017 En total fueron 380 empleados

4.5.2 Muestra

77 empleados civiles del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú – Lima, 2017.

4.5.2.1 Cálculo del tamaño de muestra

Según Hernández (2010) para obtener el tamaño de muestra, debemos contar con el tamaño del Universo N , un error máximo E , un porcentaje estimado de la muestra p y un nivel de confianza Z dados.

La fórmula es la siguiente:

$$n = \frac{Z_{1-\frac{\alpha}{2}}^2 \times p \times q \times N}{E^2 \times (N - 1) + Z_{1-\frac{\alpha}{2}}^2 \times p \times q}$$

Dónde:

- Población $N = 380$.
- Nivel de confianza al 95% ($1-\frac{\alpha}{2}=0.975$) $Z_{1-\frac{\alpha}{2}} = 1.96$
- Margen de Error del 10% $E = 0.10$
- Probabilidad de obtener el resultado esperado: $p = 0.5$
- Probabilidad de no obtener el resultado esperado: $q=1-p=0.5$

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 380}{0.05^2 \times (380 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5} = 77$$

Se obtuvo un tamaño de muestra de 77 individuos.

4.5.2.2 Muestreo

Una vez delimitado el tamaño de la muestra, se procedió con la selección de los empleados, para lo cual se empleó el muestreo aleatorio, es decir: se seleccionó una cantidad de individuos al azar:

Grupo	Población	Muestra
Empleados	380	77

Fuente: Elaboración propia.

4.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.6.1 Descripción de las técnicas de investigación

La técnica empleada fue la Encuesta, para recoger información acerca de ambas variables, dado que, según Hernández (2010) es el procedimiento adecuado para recolectar datos a grandes muestras en un solo momento.

Asimismo, según Perelló (2009), la encuesta es una técnica que permitirá la recolección de información, está basada en las manifestaciones ya sea verbal como escrita de una muestra probabilística o de una población determinada. Bajo esta definición se ha considerado la ejecución de la técnica de la encuesta para conseguir información sobre las variables de investigación.

4.6.2 Descripción de los instrumentos de investigación

Se emplearon 2 cuestionarios. Uno para medir el Clima Organizacional y otro para medir la Satisfacción Laboral, los cuales fueron aplicados al personal de empleados civiles del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú - Lima, 2017.

Cada instrumento fue aplicado con la debida orientación a los individuos a fin de poder recoger respuestas válidas y confiables.

Las fichas técnicas de ambos instrumentos son las siguientes:

Ficha Técnica N°1:

Instrumento:	Escala de Clima Organizacional (EDCO)
Autor:	Acero Yusset, Echeverri Lina María, Lizarazo Sandra, Quevedo Ana Judith, Sanabria Bibiana, Cortes Omar Fernando.
Lugar y Año:	Santafé de Bogotá, D.C. Fundación Universitaria Konrad Lorenz. 1999.
Objetivo:	Con el estudio del clima organizacional en una empresa, se pretende identificar un parámetro a nivel general sobre la percepción que los individuos tienen dentro de la organización y la organización sobre ellos. Adicionalmente proporcionar retroinformación acerca

de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo introducir cambios planificados tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional o en uno o más de los subsistemas que la componen.

Administración: Individual.

Tiempo de duración: 30 minutos aproximadamente.

Dimensiones: Tiene 8 dimensiones en total:

1. Relaciones interpersonales
2. Estilo de dirección
3. Retribución
4. Sentido de pertenencia
5. Disponibilidad de recursos
6. Estabilidad
7. Claridad y coherencia en la dirección
8. Valores colectivos

Ítems: 40

Nivel de confianza: 95%

Tipo de encuesta: Cuestionario

Población: 380

Muestra: 77

Escala: Para determinar si el clima organizacional puntúa entre alto, medio o bajo se realizará de la siguiente forma: entre el puntaje mínimo y el máximo posible (40 y 200) se establecen 3 intervalos de igual tamaño dividiendo la diferencia de los dos puntajes entre 3 y a partir del puntaje mínimo se suma el resultado obtenido así:

- Nivel Bajo: De 40 a 93 puntos.
- Promedio: De 94 a 147 puntos
- Nivel alto: Puntajes entre 148 y 200.

Ficha Técnica N°2:

Instrumento:	Escala de satisfacción Laboral
Autor:	Sonia Palma Carrillo.
Lugar y Año:	Lima Metropolitana 1999
Objetivo:	Evaluar el nivel de satisfacción laboral de trabajadores.
Administración:	Individual.
Tiempo de duración:	20 minutos aproximadamente.
Dimensiones:	<p>Tiene 7 factores en total</p> <ol style="list-style-type: none">1. Factor I: Condiciones Físicas y/o Materiales2. Factor II: Beneficios Laborales y/o Remunerativos3. Factor III: Políticas Administrativas4. Factor IV: Relaciones Sociales5. Factor V: Desarrollo Personal6. Factor VI: Desempeño de Tareas7. Factor VII: Relación con la Autoridad
Ítems:	36
Nivel de confianza:	95%
Tipo de encuesta:	Cuestionario
Población:	280
Muestra:	70
Escala:	<p>Para determinar si la Satisfacción Laboral puntúa entre alta satisfacción y baja satisfacción se realizará de la siguiente forma: entre el puntaje mínimo y el máximo posible (36 y 180) se establecen 5 intervalos con la siguiente distribución:</p> <ul style="list-style-type: none">- Baja insatisfacción: De 36 a 92 puntos.- Parcial insatisfacción: De 93 a 111 puntos- Regular: Puntajes entre 112 y 148.- Parcial satisfacción: De 149 a 167 puntos- Alta satisfacción: Puntajes entre 168 y 180.

4.7 Método de análisis de datos

El método empleado es el análisis cuantitativo de los datos en el que se aplicará la estadística descriptiva y/o la estadística inferencial con pruebas de correlación de Spearman para encontrar el grado de relación de las variables. Se elige esta prueba no paramétrica debido a que las variables no cumplieron con los supuestos de normalidad y ausencia de valores atípicos. Cuando se cumplen estos supuestos se emplea el coeficiente de correlación de Pearson.

4.7.1 Análisis descriptivo y exploratorio previo a la prueba de hipótesis

Consiste en la descripción de los resultados obtenidos de las variables de investigación con sus respectivas dimensiones. Los resultados se presentan mediante tablas y gráficos estadísticos, los cuales son analizados y comentados.

Se empleó el software SPSS en su versión 20.0; con el cual se realizó un análisis exploratorio de las variables y dimensiones, verificándose que no se cumplían los supuestos de normalidad y ausencia de valores atípicos, necesarias para poder aplicar la prueba de correlación de Pearson que es una prueba paramétrica y cuya efectividad está condicionada a dichos supuestos. Por este motivo se empleó la prueba no paramétrica de correlación de Spearman.

La prueba de normalidad empleada fue la de Kolmogorov Smirnov, que es apropiada cuando se tienen más de 50 datos en cada variable.

4.7.2 Pruebas de hipótesis

Se empleó la prueba de correlación de Spearman cuya fórmula es la siguiente.

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum_{i=1}^N d_i^2}{N^3 - N}$$

Para calcular el coeficiente se requiere que ambas variables estén medidas en al menos una escala intervalar, de manera tal que los objetivos o

individuos en estudio puedan ser colocados en rangos en dos series ordenadas. La magnitud de esas diferencias “ d ” nos da una idea de qué tan cercana es la relación entre las puntuaciones de la variable 1 y la variable 2.

Si la relación entre los dos conjuntos de rangos fuera perfecta, cada diferencia “ d ” debería ser cero. Mientras más grandes sean las “ d ” menos perfecta es la asociación entre las dos variables. Para una mayor explicación de la prueba se recomienda revisar Córdova, M (2006)

4.7.2.1 Valores considerados en la prueba de Spearman:

Coeficiente de correlación (ρ): indica la fuerza y dirección de la relación entre variables. Según Hernández, (2010. p. 312) se puede interpretar los coeficientes de correlación de la siguiente manera:

Tabla 3. Valores del coeficiente de correlación.

Valor	Interpretación
-1.00	Correlación negativa perfecta
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación
0.10	Correlación positiva muy débil
0.25	Correlación positiva débil
0.50	Correlación positiva media
0.75	Correlación positiva considerable
0.90	Correlación positiva muy fuerte
1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Metodología de la Investigación. Hernández (2010)

Ejemplo: para un coeficiente de 0.50. la correlación es positiva y media

4.7.3 Aplicación del programa SPSS para la prueba de Hipótesis:

Se construyeron las hipótesis: nula y alternativa, siendo esta última la que se desea probar, fijando un nivel de significancia del 5%.

Hipótesis:

H0: No existe relación directa entre las variables (Hipótesis Nula)

H1: Existe relación directa entre las variables (Hipótesis alternativa)

α : nivel de significancia (es la probabilidad de cometer error rechazando la hipótesis H0 cuando esta es verdadera.)

Para probar las hipótesis, se calcula con el programa SPSS el coeficiente correlación de Spearman, obteniéndose dicho coeficiente, acompañado de un valor de significancia asintótica bilateral (también llamado p-valor o valor p) que es una medida de la probabilidad de haber obtenido el resultado que hemos obtenido si suponemos que la hipótesis nula es cierta. Si el valor p es inferior al nivel de significación (generalmente 0.05) nos indica que lo más probable es que la hipótesis de partida sea falsa. Sin embargo, también es posible que estemos ante una muestra atípica, por lo que estaríamos cometiendo el error estadístico de rechazar la hipótesis nula cuando ésta es cierta basándonos en que hemos tenido la mala suerte de encontrar una muestra atípica.

Es así que la contrastación de las hipótesis se efectúa tomando en cuenta el valor de significancia.

Si $p \text{ valor} \geq \alpha = 0.05$, entonces se no se rechaza la H_0 (nula)

Si $p \text{ valor} < \alpha = 0.05$, entonces se rechaza la H_0 (nula) y se acepta la H_1 (alternativa)

En el presente estudio, se eligió un nivel de significancia de 0.05, por lo que si p es menor a 0.05 se rechaza la hipótesis nula H_0 , caso contrario, no se rechaza H_0 .

Capítulo IV

Resultados

5.1 Validez y confiabilidad de los instrumentos

5.1.1 Validez

Para la primera variable se empleó la Escala de Clima Organizacional (EDCO) de Acero Yusset et al. de 1999 y para la segunda variable se empleó la Escala de satisfacción laboral de Sonia Palma Carrillo de 1999.

Estos instrumentos son estandarizados y están vigentes a la fecha, los cuales se siguen aplicando en otros trabajos de investigación y cuyas características fueron descritas en las fichas de cada instrumento, por ello no se requirió validez de los mismos, sin embargo si se efectuó el análisis de confiabilidad respectivo.

5.1.2 Confiabilidad

La confiabilidad mide la credibilidad de un instrumento, y esto se verifica si al aplicar repetidas veces dicho instrumento, brinda los mismos resultados o valores muy aproximados.

Se analizará la confiabilidad del instrumento mediante la aplicación del Método de Consistencia Interna, con el coeficiente Alfa de Cronbach.

El coeficiente alfa toma valores entre 0 y 1 y depende del número de elementos de la escala (k) y del cociente entre la covarianza promedio de los elementos y su varianza promedio. Llamando j a un elemento cualquiera de la escala (j=1,2,...,k), el coeficiente alfa se define de la siguiente manera:

$$\alpha = \frac{k}{k - 1} \left[1 - \frac{\sum_j S_j^2}{S_x^2} \right]$$

k : Número de ítems

S^2 : Varianza de la prueba

$\sum_{j=1}^k S_j^2$: Suma de la varianza de los k ítems.

George y Mallery (2003), el alfa de Cronbach puede interpretarse de la siguiente manera:

Menor a 0.5: muestra un nivel de fiabilidad no aceptable;

De 0.5 a 0.6 se podría considerar como un nivel pobre;

De 0.6 a 0.7 se estaría ante un nivel débil;

De 0.7 a 0.8 haría referencia a un nivel aceptable;

De 0.8 a 0.9 se podría calificar como de un nivel bueno. y

Mayor a 0.9 sería excelente.

La confiabilidad, mediante el Alfa de Cronbach, indica en qué medida las diferencias individuales de los puntajes en un cuestionario pueden ser atribuidos a las diferencias “verdaderas” de las características consideradas.

Para el análisis de confiabilidad se utilizó el software estadístico IBM SPSS, obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 4. Resultados de la prueba de confiabilidad de los instrumentos

Variables / Dimensiones	# Items	Alfa de Cronbach
V1. Clima Organizacional	40	0.966
1. Relaciones interpersonales	5	0.834
2. Estilo de dirección	5	0.917
3. Retribución	5	0.745
4. Sentido de pertenencia	5	0.758
5. Disponibilidad de recursos	5	0.875
6. Estabilidad	5	0.827
7. Claridad y coherencia en la dirección	5	0.773
8. Valores colectivos	5	0.793

V2. Satisfacción Laboral	36	0.968
1. Condiciones física y/o materiales	5	0.877
2. Beneficios laborales y/o remunerativos	4	0.829
3. Políticas administrativas	5	0.864
4. Relaciones sociales	4	0.848
5. Desarrollo Personal	6	0.839
6. Desempeño de Tareas	6	0.867
7. Relación con la autoridad	6	0.884

Fuente: Elaboración propia

Dado que se obtuvo un coeficiente alfa de Cronbach alto y mayor a 0.7, se concluye que los instrumentos son muy buenos para su aplicación.

5.2 Presentación y análisis de resultados

5.2.1 Resultados de la variable Clima Organizacional y sus dimensiones

Tabla 5. Resultados de la variable Clima Organizacional

V1 Clima Organizacional					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	11	14,3	14,3	14,3
	Medio	51	66,2	66,2	80.5
	Alto	15	19,5	19,5	100.0
	Total	77	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

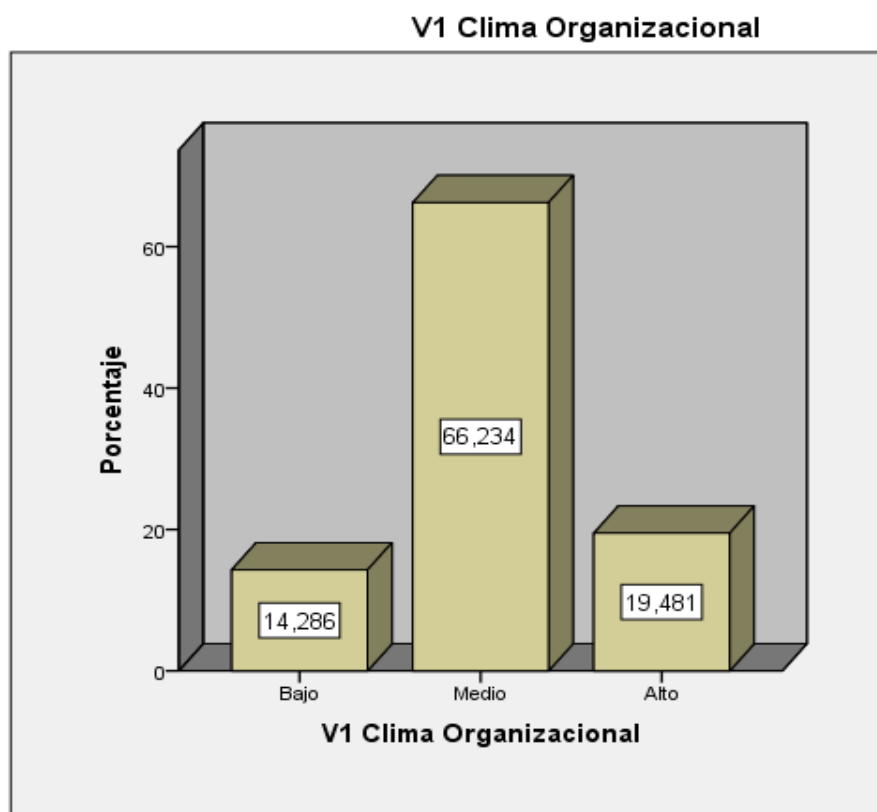


Figura 1. La variable Clima Organizacional

Los resultados evidencian que la mayoría de empleados (el 66%) considera que existe un clima organizacional de nivel medio, sin embargo el 14% opina que el nivel es bajo mientras que el 19% indica que el nivel de Clima es alto.

5.2.1.1 Dimensión 1: Relaciones interpersonales

Tabla 6. Resultados de la dimensión Relaciones interpersonales.

D1V1 Relaciones interpersonales					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	3	3,9	3,9	3,9
	Medio	56	72,7	72,7	76,6
	Alto	18	23,4	23,4	100.0
	Total	77	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

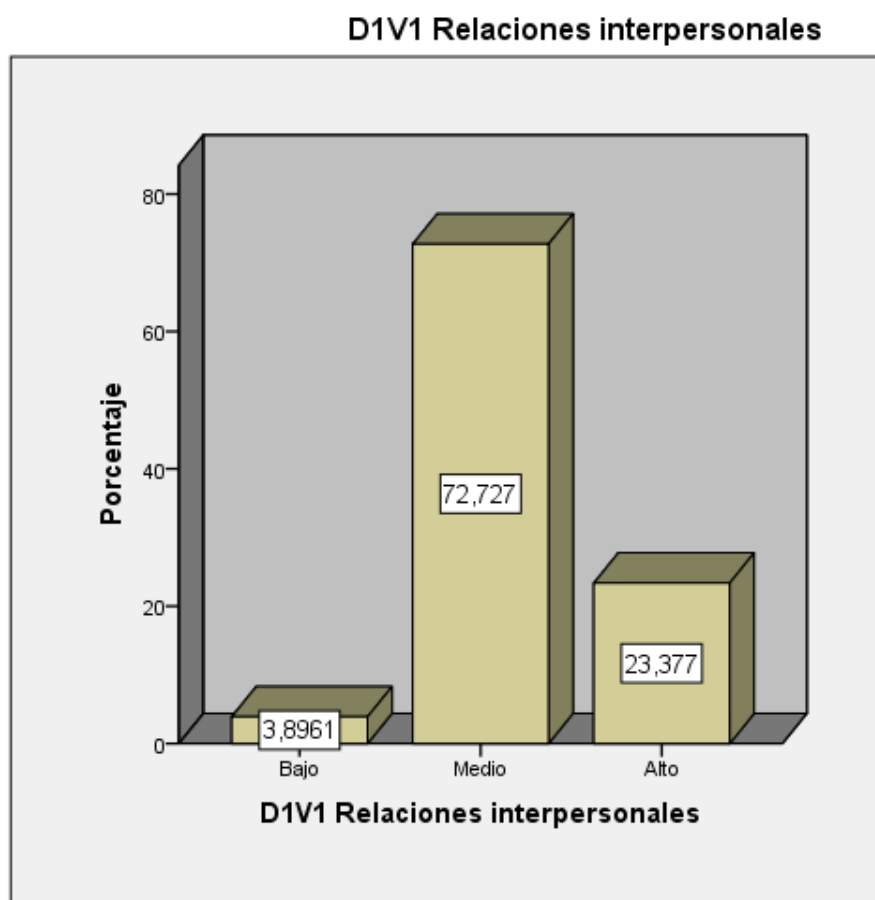


Figura 2. Resultados de la dimensión Relaciones interpersonales.

Sobre el grado en que los empleados se ayudan entre si y sus relaciones son respetuosas y consideradas, podemos decir que la mayoría tiene una percepción positiva o regular. El 72% señaló un nivel medio, mientras que el 23% indica que el nivel es alto. Solo menos del 4% considera que el nivel es bajo.

5.2.1.2 Dimensión 2: Estilo de dirección

Tabla 7. Resultados de la dimensión Estilo de dirección.

D2V1 Estilo de dirección					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	13	16,9	16,9	16,9
	Medio	34	44,2	44,2	61,0
	Alto	30	39,0	39,0	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

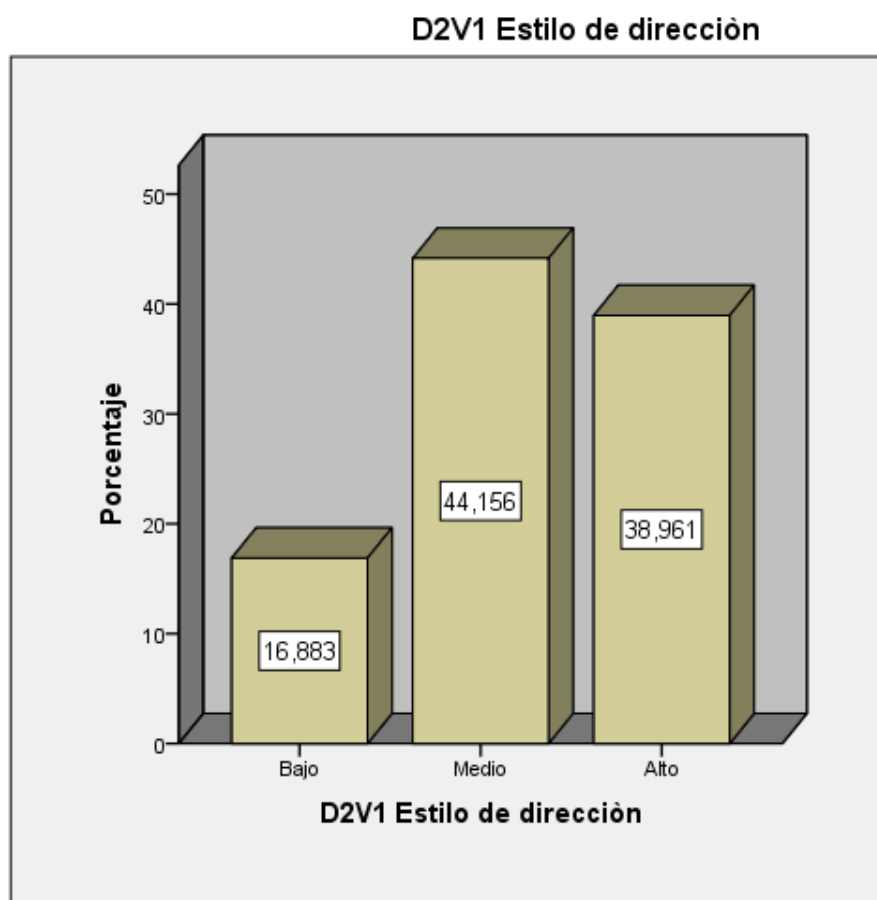


Figura 3. Resultados de la dimensión Estilo de dirección.

Respecto al grado en que los jefes apoyan, estimulan y dan participación a sus colaboradores se observa que el 44% considera que el nivel es Medio, el 39% considera que es alto, pero el 16% señala que es bajo.

5.2.1.3 Dimensión 3: Retribución

Tabla 8. Resultados de la dimensión Retribución.

D3V1 Retribución					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	22	28,6	28,6	28,6
	Medio	46	59,7	59,7	88,3
	Alto	9	11,7	11,7	100.0
	Total	77	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

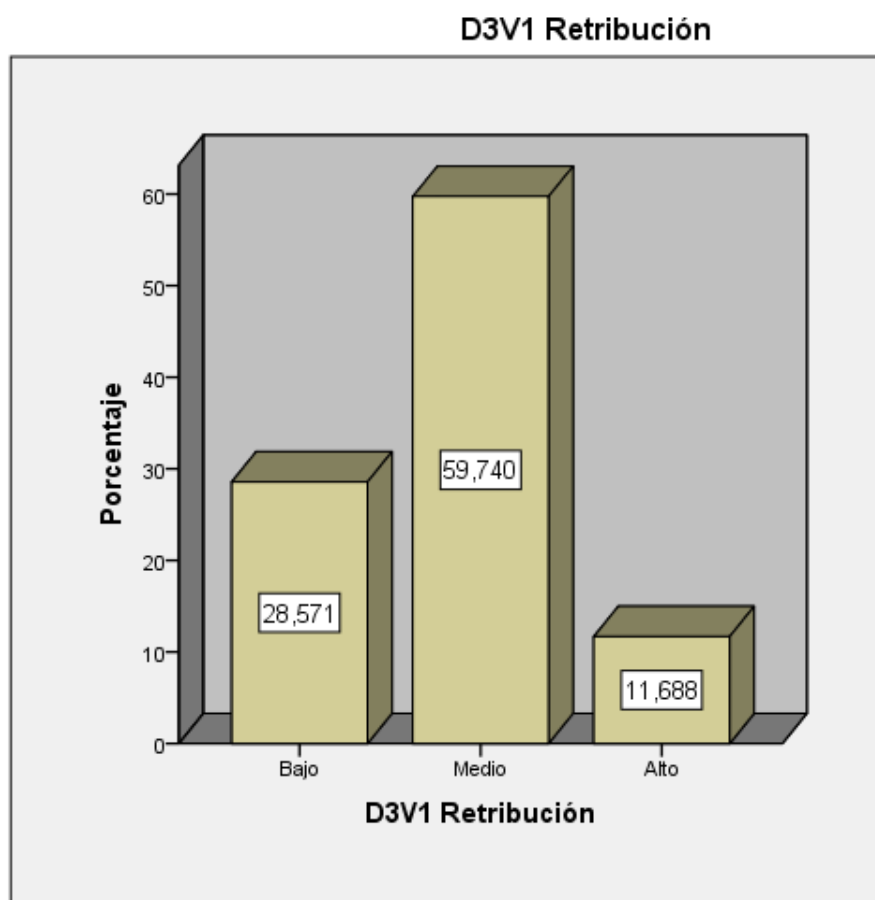


Figura 4. Resultados de la dimensión Retribución.

La dimensión retribución refiere al grado de equidad en la remuneración y los beneficios derivados del trabajo. Es la dimensión que presenta mayor % de empleados que señalan que el nivel es bajo, siendo en total 28.6%, el 59.7% considera que el nivel es medio y solo el 11.7% está conforme con su retribución.

5.2.1.4 Dimensión 4: Sentido de pertenencia

Tabla 9. Resultados de la dimensión Sentido de pertenencia.

D4V1 Sentido de pertenencia					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	17	22,1	22,1	22,1
	Medio	42	54,5	54,5	76,6
	Alto	18	23,4	23,4	100.0
	Total	77	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

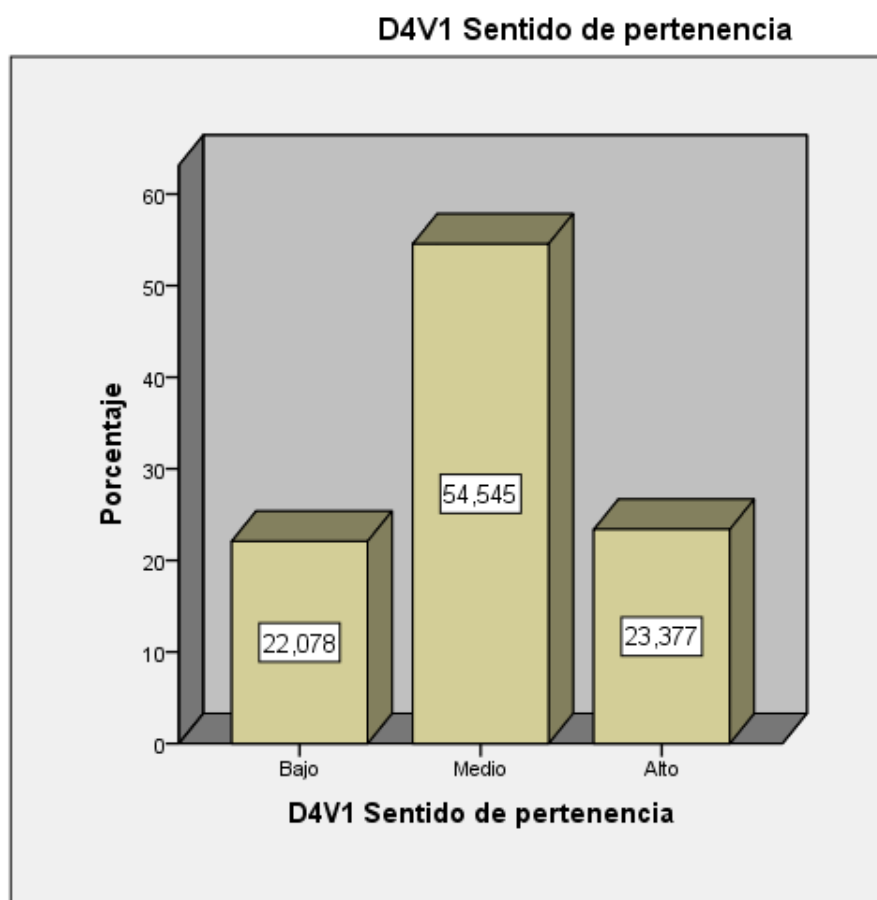


Figura 5. Resultados de la dimensión Sentido de pertenencia.

Respecto al Sentido de Pertenencia, que se refiere al sentimiento de compromiso y responsabilidad en relación con sus objetivos y programas, se aprecia que el 55% tiene un nivel medio, mientras que el 22% tiene bajo sentido de pertenencia y en contraparte un 23% tiene un alto sentido de pertenencia.

5.2.1.5 Dimensión 5: Disponibilidad de recursos

Tabla 10. Resultados de la dimensión Disponibilidad de recursos.

D5V1 Disponibilidad de recursos					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	8	10.4	10.4	10.4
	Medio	49	63,6	63,6	74,0
	Alto	20	26,0	26,0	100.0
	Total	77	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

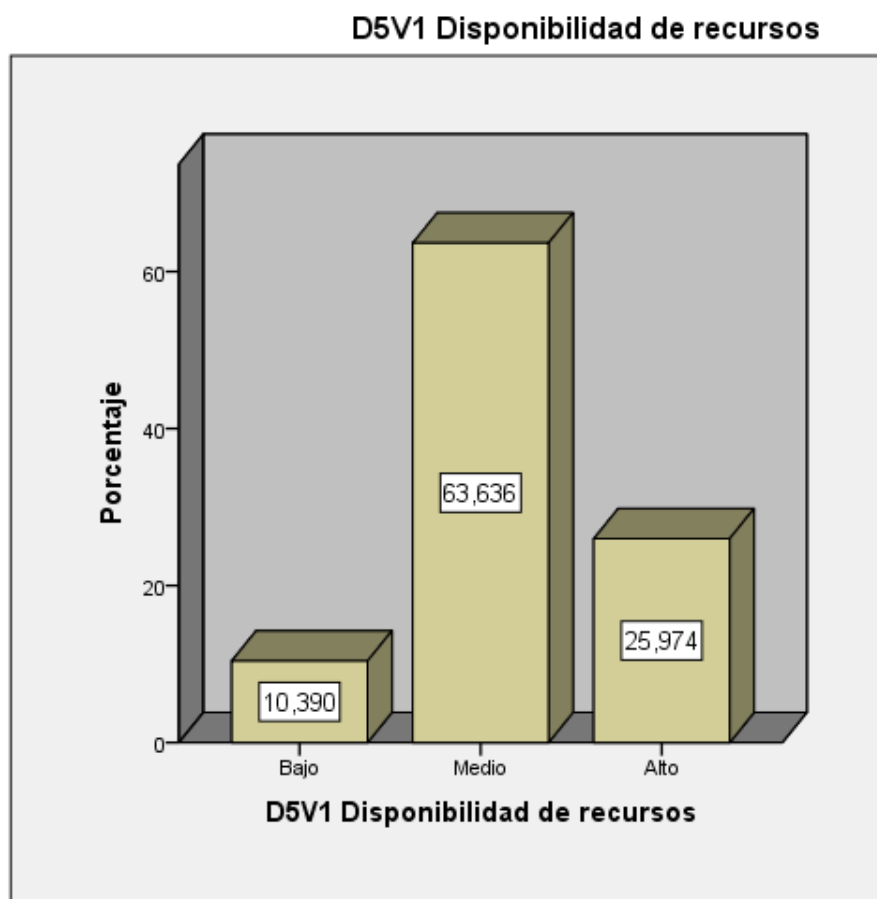


Figura 6. Resultados de la dimensión Disponibilidad de recursos.

Sobre Disponibilidad de recursos, información, equipos y el aporte requerido de otras personas y dependencias para la realización del trabajo, podemos decir que la mayoría tiene una percepción de regular y un 10% considera que es bajo. Solo el 25% señaló un nivel alto.

5.2.1.6 Dimensión 6: Estabilidad

Tabla 11. Resultado de la dimensión Estabilidad.

D6V1 Estabilidad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	3	3,9	3,9	3,9
	Medio	36	46,8	46,8	50.6
	Alto	38	49,4	49,4	100.0
	Total	77	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

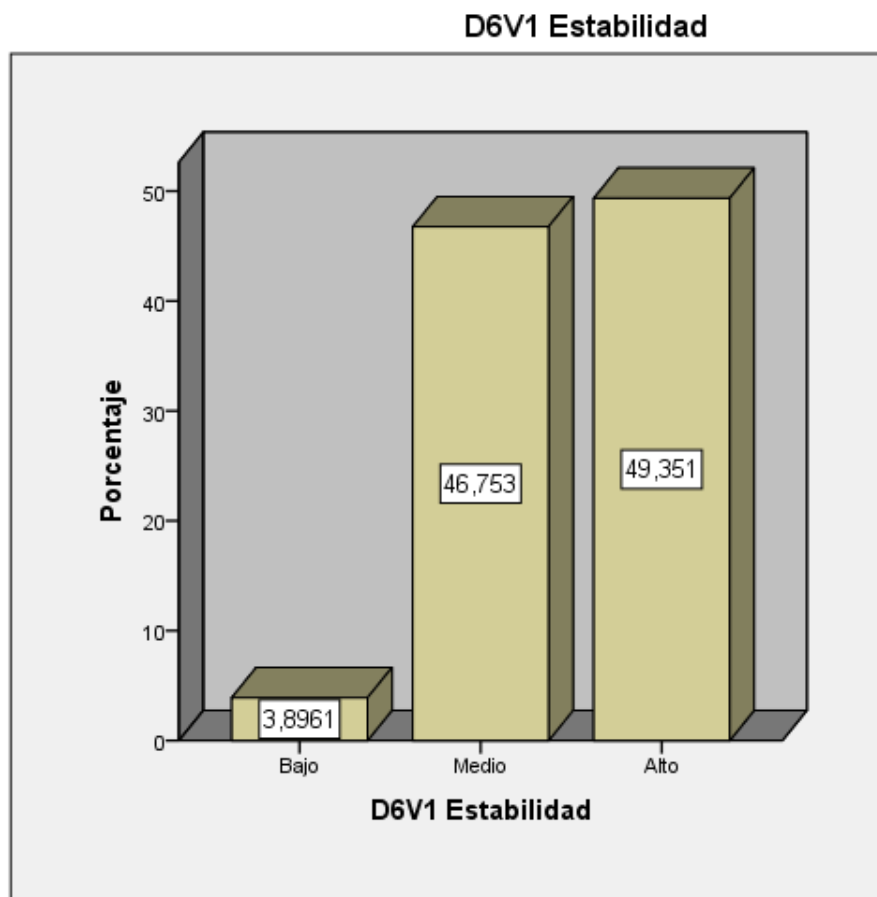


Figura 7. Resultados de la dimensión Estabilidad.

Sobre la dimensión Estabilidad laboral, podemos decir que la mayoría tiene una percepción positiva o regular. El 46% señaló un nivel medio, mientras que el 49% indica que el nivel es alto. Solo menos del 4% considera que el nivel es bajo. Esto refleja que a la gente se la conserva o despide con criterio justo

5.2.1.7 Dimensión 7: Claridad y coherencia en la dirección

Tabla 12. Resultados de la dimensión Claridad y coherencia en la dirección.

D7V1 Claridad y coherencia en la dirección					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	12	15,6	15,6	15,6
	Medio	51	66,2	66,2	81,8
	Alto	14	18,2	18,2	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

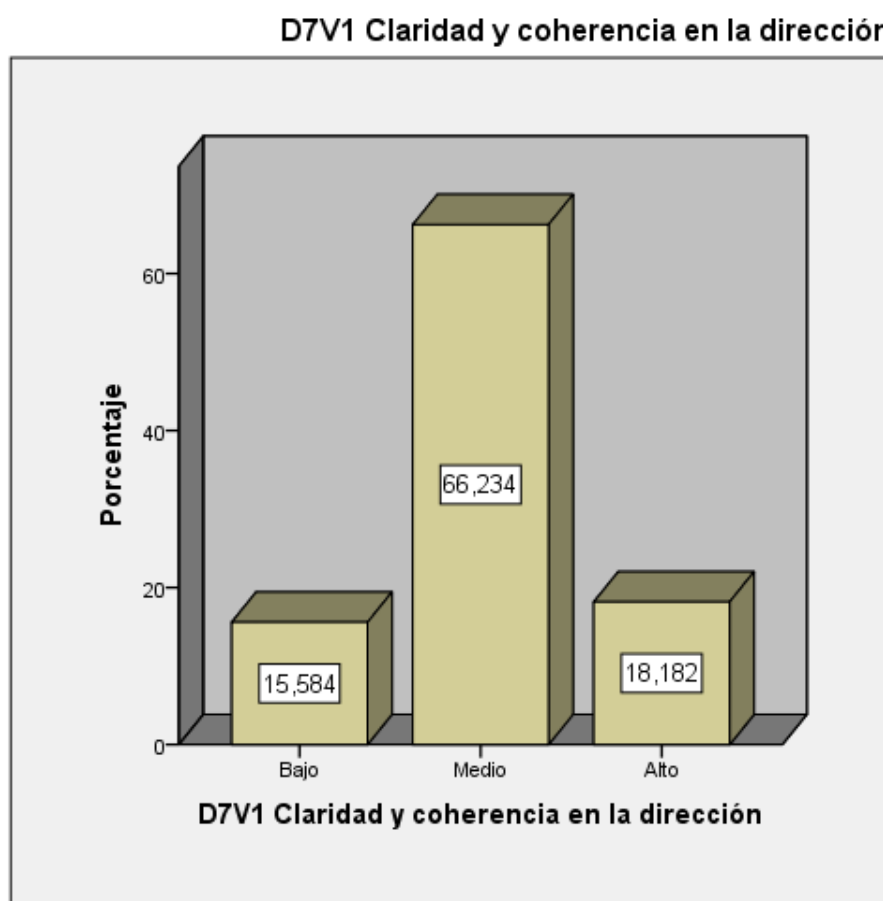


Figura 8. Resultados de la dimensión Claridad y coherencia en la dirección.

Sobre la dimensión Claridad y Coherencia en la dirección que refleja en que medida las metas y programas de las áreas son consistentes con los criterios y políticas de la alta gerencia, podemos ver que para el 66% tiene un nivel medio. Para el 15% es bajo y para el 18% el nivel es alto.

5.2.1.8 Dimensión 8: Valores colectivos

Tabla 13. Resultados de la dimensión Valores colectivos.

D8V1 Valores colectivos					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	5	6,5	6,5	6,5
	Medio	64	83,1	83,1	89,6
	Alto	8	10,4	10,4	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

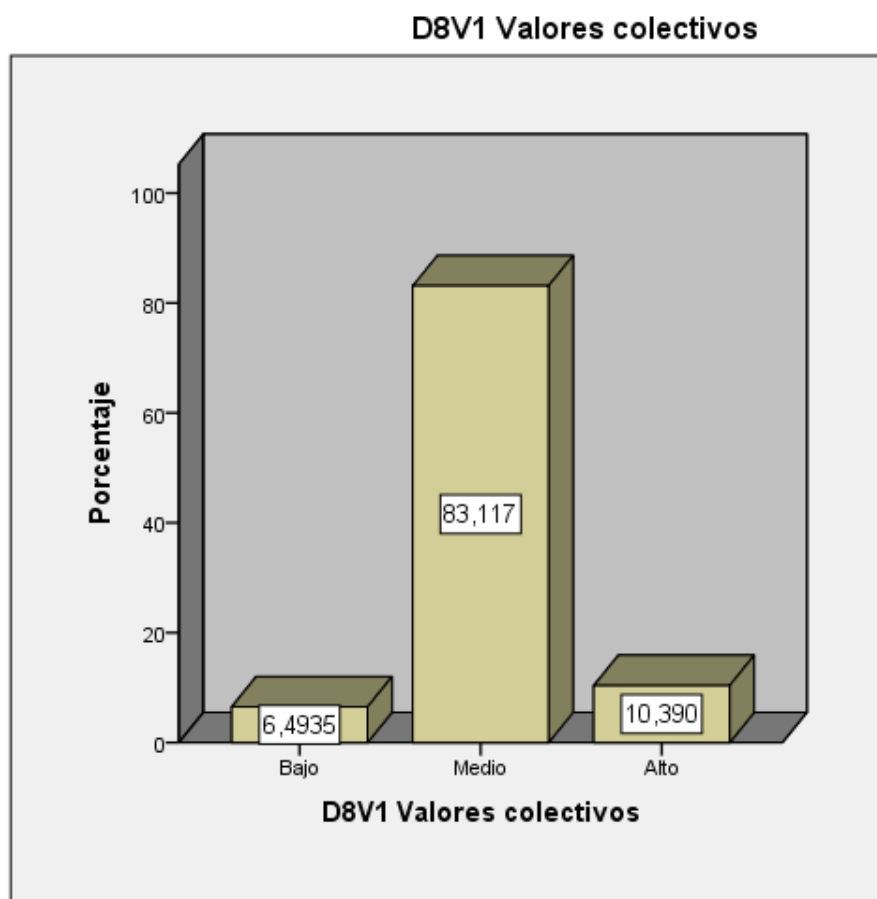


Figura 9. Resultados de la dimensión Valores Colectivos.

Sobre la dimensión Valores Colectivos, como la cooperación, responsabilidad y respeto, El 83% señaló un nivel medio, mientras que el 10% indica que el nivel es alto. Solo menos del 6% considera que el nivel es bajo.

5.2.2 Resultados de la variable Satisfacción Laboral y sus dimensiones

Tabla 14. Resultados de la variable Satisfacción Laboral

V2 Satisfacción Laboral				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja insatisfacción	21	27,3	27,3	27,3
Parcial insatisfacción	7	9,1	9,1	36,4
Regular	34	44,2	44,2	80,5
Parcial satisfacción	12	15,6	15,6	96,1
Alta satisfacción	3	3,9	3,9	100,0
Total	77	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

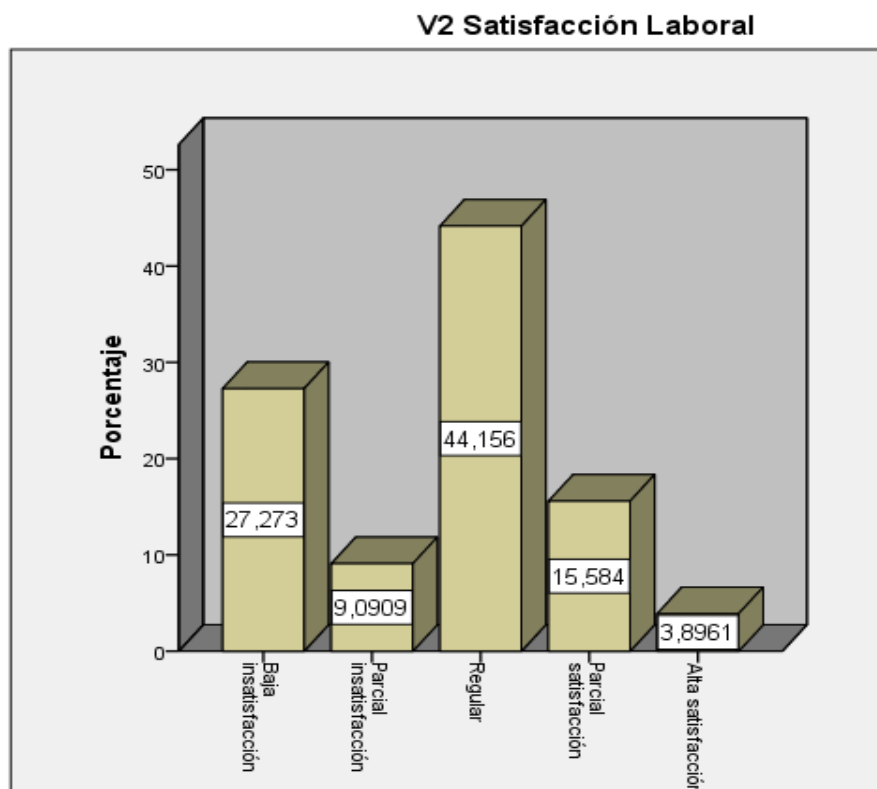


Figura 10. Resultados de la variable Satisfacción Laboral

Los resultados muestran que un 36% de empleados concentra los niveles de insatisfacción, el 44% tiene un nivel regular y el 20% presenta niveles de satisfacción.

5.2.2.1 Dimensión 1: Condiciones física y/o materiales

Tabla 15. Resultados de la dimensión Condiciones física y/o materiales.

D1V2 Condiciones física y/o materiales				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja insatisfacción	9	11,7	11,7	11,7
Parcial insatisfacción	24	31,2	31,2	42,9
Regular	20	26,0	26,0	68,8
Parcial satisfacción	12	15,6	15,6	84,4
Alta satisfacción	12	15,6	15,6	100,0
Total	77	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

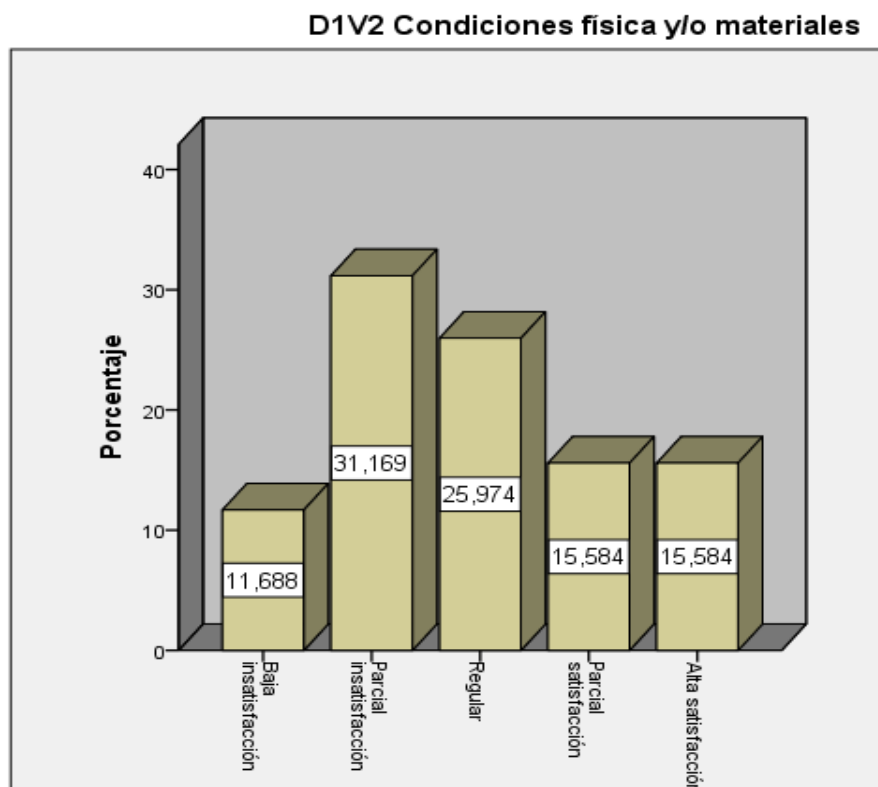


Figura 11. Resultados de la dimensión Condiciones física y/o materiales.

La dimensión Condición Física y/o materiales se refiere a la infraestructura en la que se labora, de la cual podemos decir que el 31% se encuentra parcialmente insatisfecho y un 11% con baja insatisfacción, el 25% considera que es regular y el 15% se encuentra satisfecho.

5.2.2.2 Dimensión 2: Beneficios laborales y/o remunerativos

Tabla 16. Resultados de la dimensión Beneficios laborales y/o remunerativos.

D2V2 Beneficios laborales y/o remunerativos				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja insatisfacción	11	14,3	14,3	14,3
Parcial insatisfacción	10	13,0	13,0	27,3
Regular	37	48,1	48,1	75,3
Parcial satisfacción	5	6,5	6,5	81,8
Alta satisfacción	14	18,2	18,2	100,0
Total	77	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

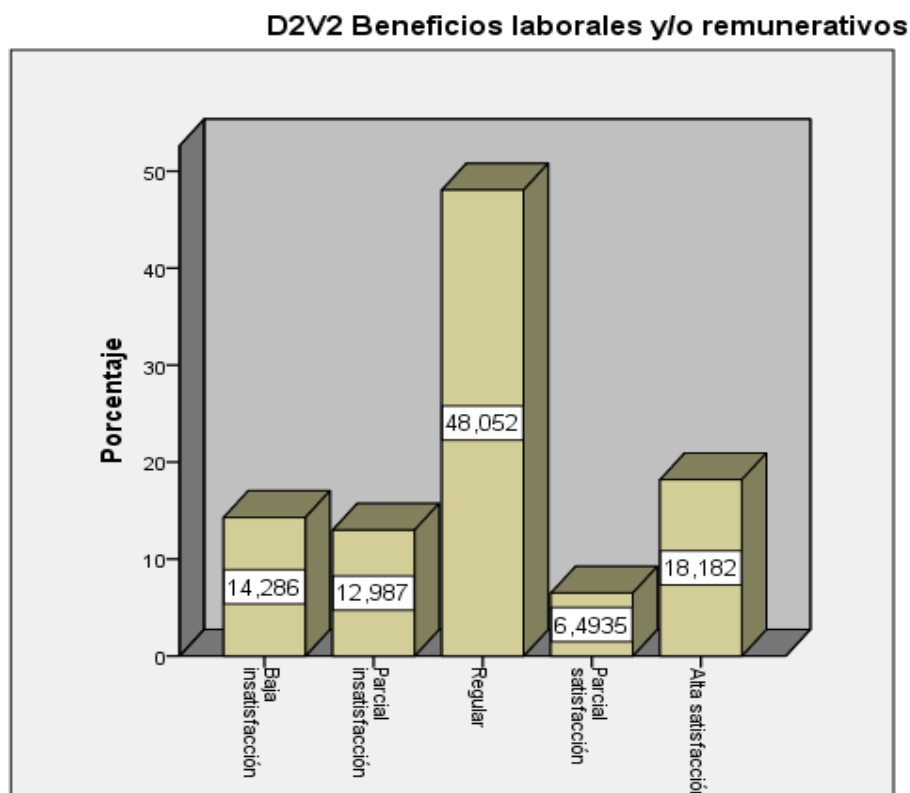


Figura 12. Resultados de la dimensión Beneficios laborales y/o remunerativos.

Sobre la dimensión Beneficios laborales y/o remunerativos, el 48% considera que es regular, un 27% se encuentra insatisfecho total o parcialmente pero otro 26% se encuentra satisfecho.

5.2.2.3 Dimensión 3: Políticas administrativas

Tabla 17. Resultados de la dimensión Políticas administrativas.

D3V2 Políticas administrativas				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja insatisfacción	13	16,9	16,9	16,9
Parcial insatisfacción	10	13,0	13,0	29,9
Regular	32	41,6	41,6	71,4
Parcial satisfacción	12	15,6	15,6	87,0
Alta satisfacción	10	13,0	13,0	100,0
Total	77	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

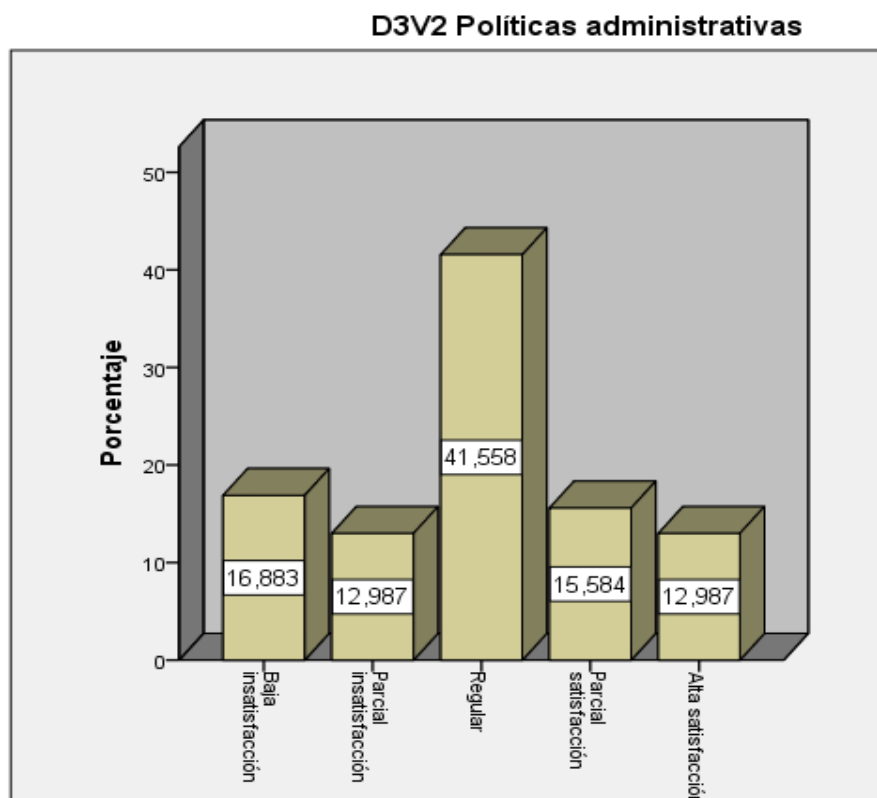


Figura 13. Resultados de la dimensión Políticas administrativas.

Sobre la dimensión Políticas administrativas que tratan lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral, vemos que el 42% tiene una percepción regular. El 16% señaló baja insatisfacción, mientras que el 12% indica alta satisfacción.

5.2.2.4 Dimensión 4: Relaciones sociales

Tabla 18. Resultados de la dimensión Relaciones sociales.

D4V2 Relaciones sociales				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja insatisfacción	10	13,0	13,0	13,0
Parcial insatisfacción	16	20,8	20,8	33,8
Regular	33	42,9	42,9	76,6
Parcial satisfacción	12	15,6	15,6	92,2
Alta satisfacción	6	7,8	7,8	100,0
Total	77	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

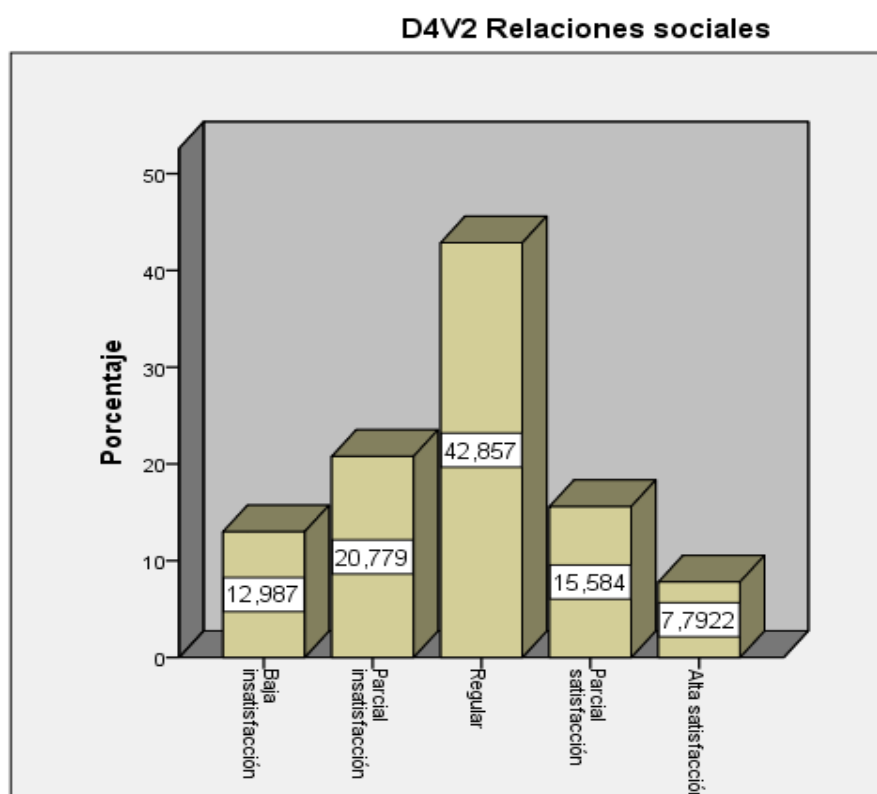


Figura 14. Resultados de la dimensión Relaciones sociales.

Sobre las Relaciones sociales que trata la interrelación con otros miembros del hospital, podemos decir que la mayoría de empleados se encuentra regularmente satisfecho. Sin embargo hay un % importante de empleados que no está

satisfecho y representan el 12% y 20%. Solo un 7% se encuentra altamente satisfecho.

5.2.2.5 Dimensión 5: Desarrollo Personal

Tabla 19. Resultados de la dimensión Desarrollo Personal.

D5V2 Desarrollo Personal				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja insatisfacción	12	15,6	15,6	15,6
Parcial insatisfacción	12	15,6	15,6	31,2
Regular	37	48,1	48,1	79,2
Parcial satisfacción	11	14,3	14,3	93,5
Alta satisfacción	5	6,5	6,5	100,0
Total	77	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

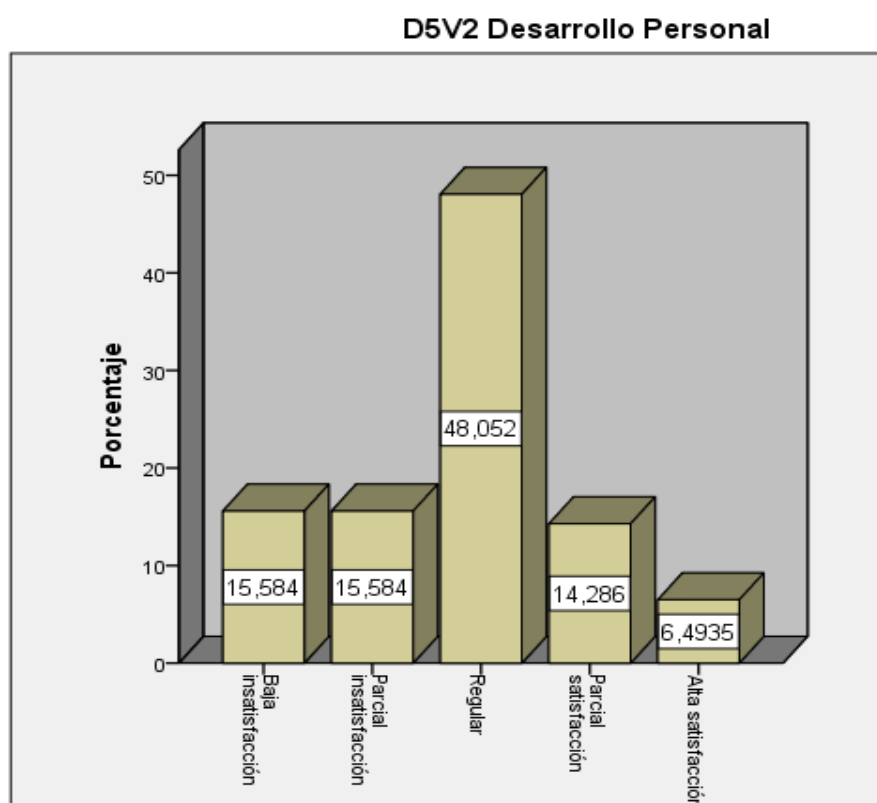


Figura 15. Resultados de la dimensión Desarrollo Personal.

Sobre la dimensión Desarrollo Personal, la percepción del 48% de los empleados es .regular, el 15% tiene baja insatisfacción, otro 15% tiene insatisfacción parcial, mientras que el 14% tiene parcial satisfacción y solo el 6% tiene alta satisfacción.

5.2.2.6 Dimensión 6: Desempeño de Tareas

Tabla 20. Resultados de la dimensión Desempeño de Tareas.

D6V2 Desempeño de Tareas				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja insatisfacción	11	14,3	14,3	14,3
Parcial insatisfacción	10	13,0	13,0	27,3
Regular	35	45,5	45,5	72,7
Parcial satisfacción	15	19,5	19,5	92,2
Alta satisfacción	6	7,8	7,8	100,0
Total	77	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

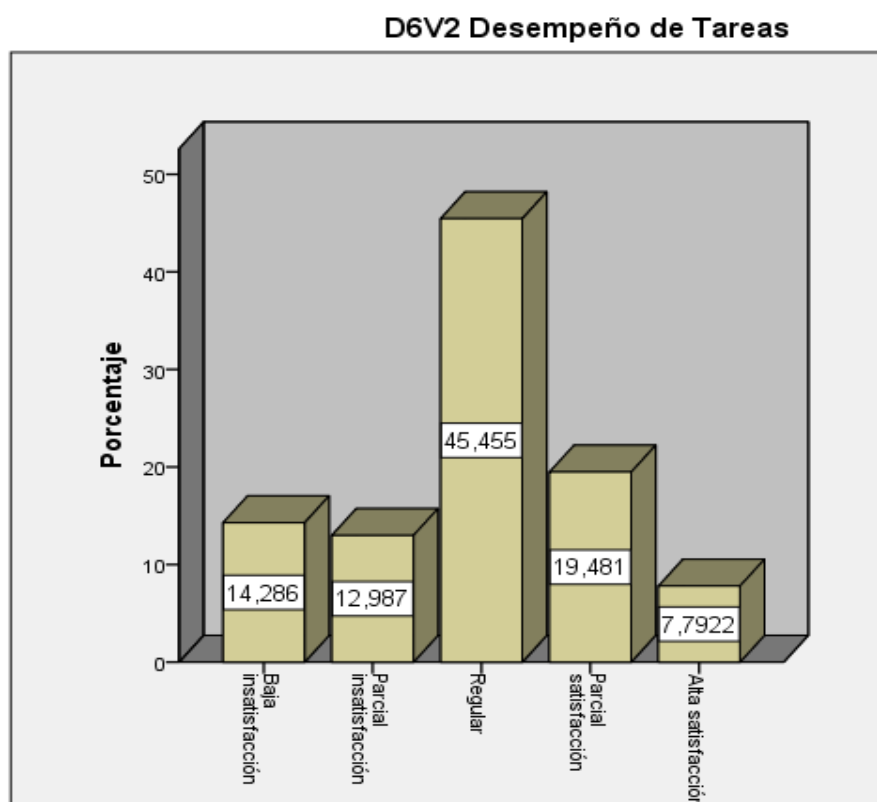


Figura 16. Resultados de la dimensión Desempeño de Tareas.

Sobre la dimensión Desempeño de Tareas se aprecia que el 45% considera una satisfacción regular, mientras que el 19% tiene parcial satisfacción, y 7% alta satisfacción. Por otra parte 14% tiene baja satisfacción y 12 % parcial insatisfacción.

5.2.2.7 Dimensión 7: Relación con la autoridad

Tabla 21. Resultados de la dimensión Relación con la autoridad.

D7V2 Relación con la autoridad				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja insatisfacción	16	20.8	20.8	20.8
Parcial insatisfacción	13	16,9	16,9	37,7
Regular	28	36,4	36,4	74,0
Parcial satisfacción	16	20.8	20.8	94,8
Alta satisfacción	4	5,2	5,2	100.0
Total	77	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

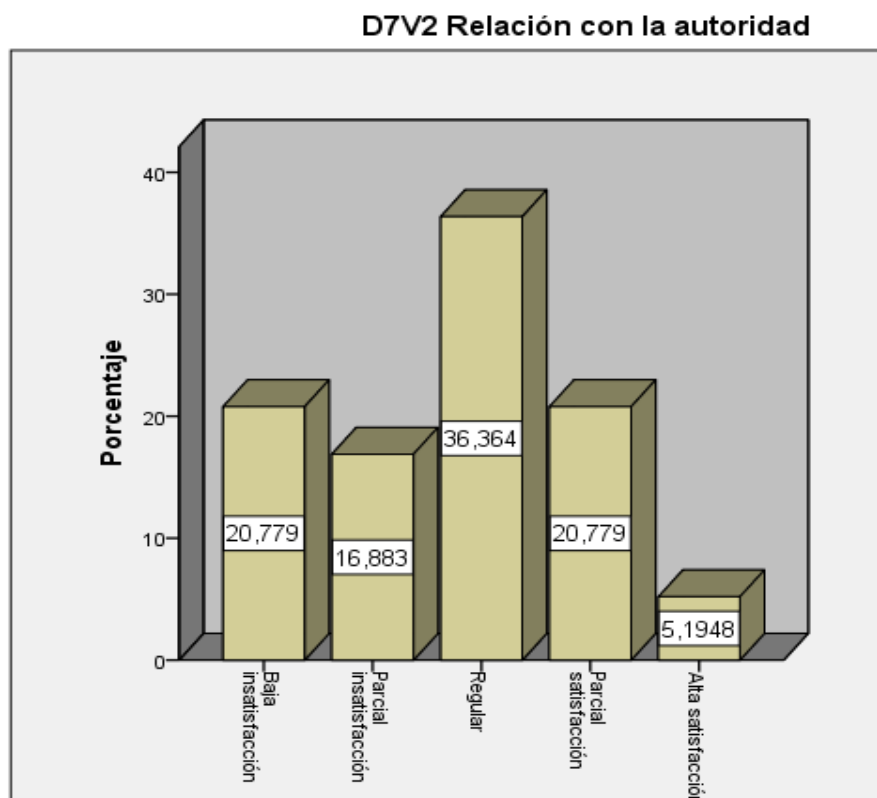


Figura 17. Resultados de la dimensión Relación con la autoridad.

La dimensión Relación con la autoridad trata de la relación que tienen los empleados con sus jefes en las actividades cotidianas, evidenciándose insatisfacción baja en el 20% y parcial en el 16%, en contraparte un 20% tiene satisfacción parcial y solo un 5% alta satisfacción.

5.2.3 Cuadro Comparativo de las dimensiones de cada variable:

5.2.3.1 Variable 1: Clima Organizacional

Tabla 22. Resultados de la variable Clima Organizacional y sus dimensiones

Variable y Dimensiones	# Empleados			% Empleados		
	Bajo	Medio	Alto	Bajo	Medio	Alto
V1 Clima Organizacional	11	51	15	14%	66%	19%
D1 Relaciones interpersonales	3	56	18	4%	73%	23%
D2 Estilo de dirección	13	34	30	17%	44%	39%
D3 Retribución	22	46	9	29%	60%	12%
D4 Sentido de pertenencia	17	42	18	22%	55%	23%
D5 Disponibilidad de recursos	8	49	20	10%	64%	26%
D6 Estabilidad	3	36	38	4%	47%	49%
D7 Claridad y coherencia en la dirección	12	51	14	16%	66%	18%
D8 Valores colectivos	5	64	8	6%	83%	10%

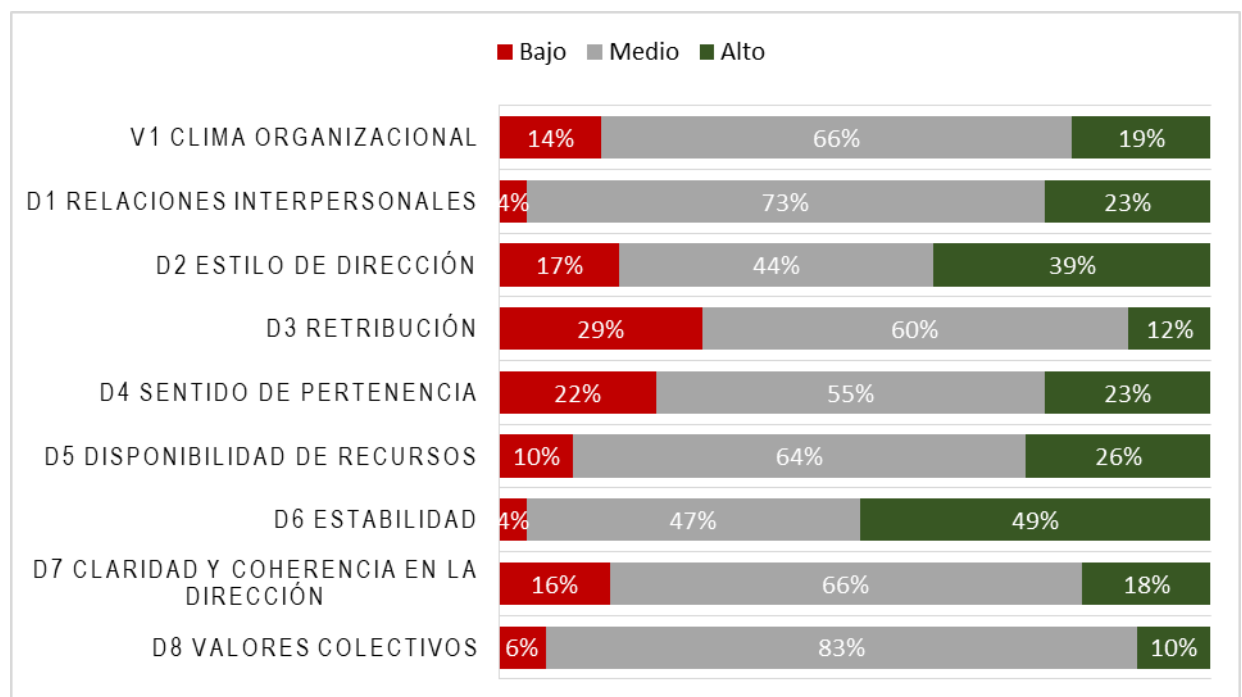


Figura 18. Resultados de la variable Clima Organizacional y sus dimensiones

5.2.3.2 Variable 2: Satisfacción Laboral

Tabla 23. Resultados de la variable Satisfacción Laboral y sus dimensiones

Variable y Dimensiones	# Empleados					% Empleados				
	Baja Insat.	Parcial insat.	Regular	Parcial satis.	Alta satis.	Baja Insat.	Parcial insat.	Regular	Parcial satis.	Alta satis.
V1 Satisfacción Laboral	21	7	34	12	3	27%	9%	44%	16%	4%
D1 Condiciones física y/o materiales	9	24	20	12	12	12%	31%	26%	16%	16%
D2 Beneficios laborales y/o remun.	11	10	37	5	14	14%	13%	48%	6%	18%
D3 Políticas administrativas	13	10	32	12	10	17%	13%	42%	16%	13%
D4 Relaciones sociales	10	16	33	12	6	13%	21%	43%	16%	8%
D5 Desarrollo Personal	12	12	37	11	5	16%	16%	48%	14%	6%
D6 Desempeño de Tareas	11	10	35	15	6	14%	13%	45%	19%	8%
D7 Relación con la autoridad	16	13	28	16	4	21%	17%	36%	21%	5%

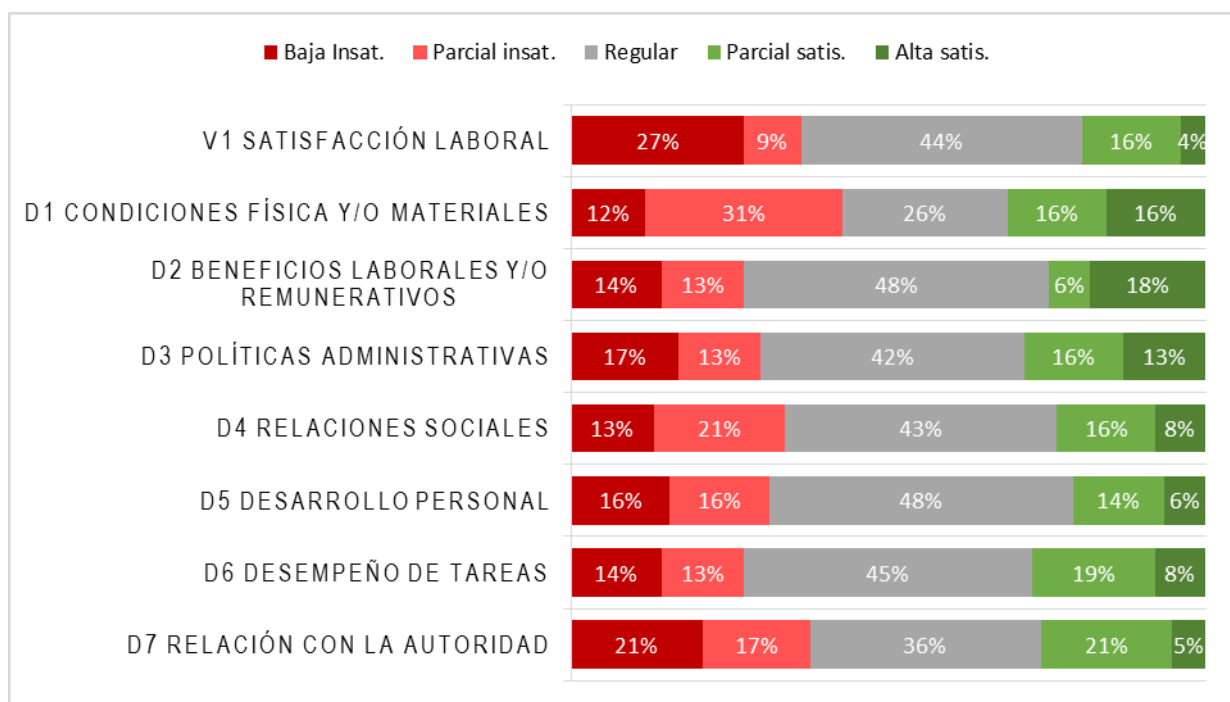


Figura 19. Resultados de la variable Satisfacción Laboral y sus dimensiones

5.2.4 Análisis exploratorio de las variables y dimensiones

Para probar las hipótesis de relación entre las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral, según Córdova (2006), se debe elegir entre dos pruebas estadísticas que son el Coeficiente de correlación de Pearson y el Coeficiente de correlación de Spearman.

El Coeficiente de correlación de Pearson es más preciso cuando las variables cumplen los siguientes supuestos:

1. Las variables deben estar medidas en escala por intervalos o de razón.
2. Ausencia de valores atípicos: Es decir, no se tienen puntajes extremos que difieran significativamente de los resultados
3. Normalidad: Las variables tienen una distribución similar a una campana de Gauss

En caso de no cumplirse alguna de estas condiciones, se debe aplicar el Coeficiente de correlación de Spearman.

El análisis exploratorio de variables consiste en verificar el cumplimiento de estos supuestos a fin de determinar la técnica más adecuada.

5.2.4.1 Escala de medición:

Las puntuaciones obtenidas en cada variable son valores numéricos que permiten comparar los niveles de percepción que tiene los empleados. La escala de medición de estas puntuaciones es por intervalos, Según Córdova (2009) se dice que es por intervalos, porque los datos se pueden sumar, restar o multiplicar y obtener así una forma de medir el tamaño o la magnitud de las variables de estudio.

5.2.4.2 Ausencia de valores atípicos:

Con el gráfico de cajas generado con el programa SPSS, se verificó la ausencia de valores atípicos los cuales se representan a manera de

círculos fuera de los límites del gráfico de cajas. Se cumple el supuesto de ausencia de valores atípicos.

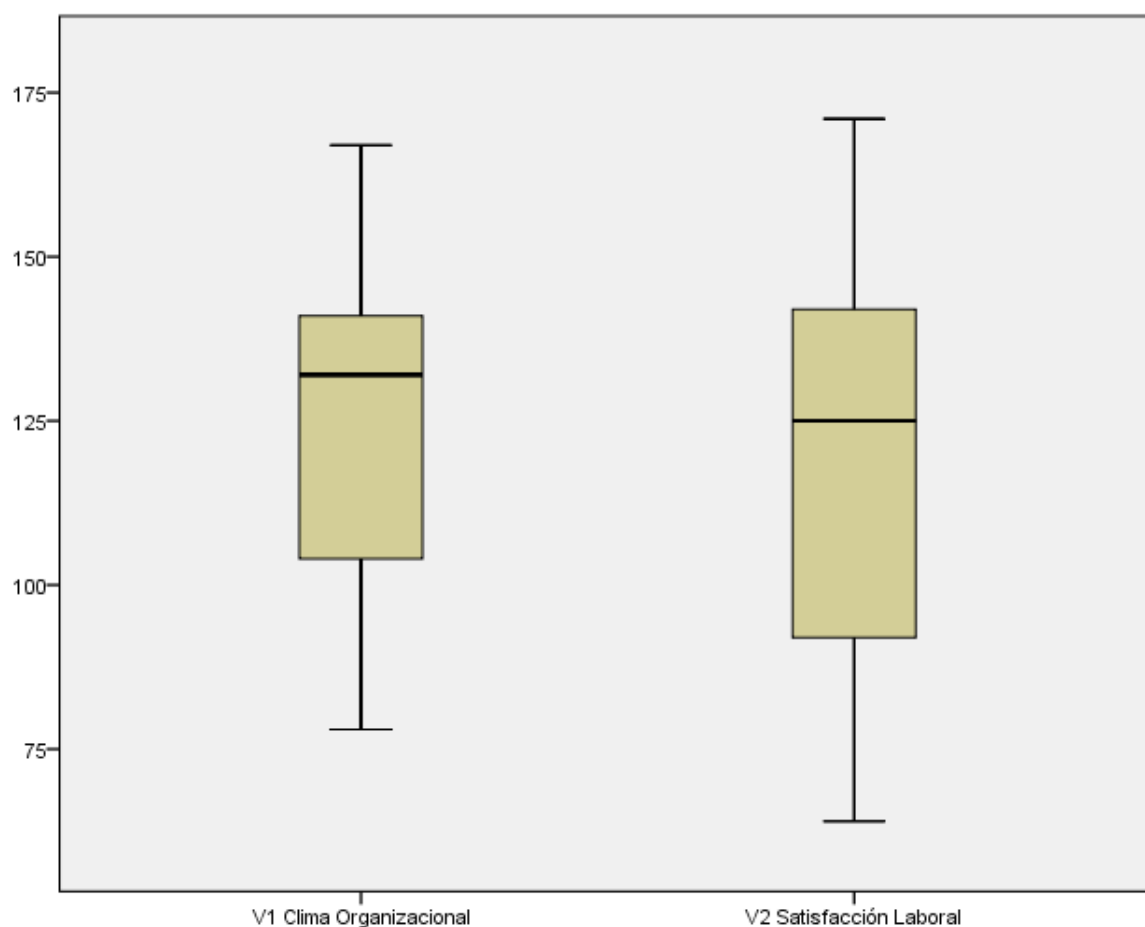


Figura 20. Valores atípicos de las variables de estudio

5.2.4.3 Normalidad:

Finalmente para verificar que las variables tienen distribución normal, se empleó el test de Kolmogorov-Smirnov obtenido con el programa SPSS.

A través del programa estadístico se obtendrá un valor de significancia (Sig.) el cual si es mayor a 0.05 se concluirá que la variable cumple el supuesto de normalidad, en caso contrario se afirmará que la variable no cumple el supuesto de normalidad.

Tabla 24. Resultados en la prueba de normalidad de las variables y dimensiones de estudio

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
V1 Clima Organizacional	0.136	77	0.001
D1V1 Relaciones interpersonales	0.127	77	0.004
D2V1 Estilo de dirección	0.215	77	0.000
D3V1 Retribución	0.163	77	0.000
D4V1 Sentido de pertenencia	0.208	77	0.000
D5V1 Disponibilidad de recursos	0.141	77	0.001
D6V1 Estabilidad	0.216	77	0.000
D7V1 Claridad y coherencia en la dirección	0.224	77	0.000
D8V1 Valores colectivos	0.147	77	0.000
V2 Satisfacción Laboral	0.111	77	0.021
D1V2 Condiciones física y/o materiales	0.132	77	0.002
D2V2 Beneficios laborales y/o remunerativos	0.132	77	0.002
D3V2 Políticas administrativas	0.124	77	0.005
D4V2 Relaciones sociales	0.101	77	0.049
D5V2 Desarrollo Personal	0.105	77	0.036
D6V2 Desempeño de Tareas	0.126	77	0.004
D7V2 Relación con la autoridad	0.148	77	0.000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Se observa que en todos los casos el valor Sig o p-valor es inferior a 0.05, lo que significa que las variables de estudio y sus dimensiones no tienen distribución normal.

De los resultados del análisis de valores atípicos y la prueba de normalidad, se concluye que para realizar la prueba de hipótesis de correlación entre variables no es conveniente la prueba Paramétrica de Pearson, sino la prueba No Paramétrica de Spearman.

5.3 PRUEBA DE HIPÓTESIS

5.3.1 Hipótesis General:

H0: El Clima Organizacional no se relaciona directa y significativamente con la Satisfacción Laboral del personal de empleados civiles del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú – Lima, 2017.

H1: El Clima Organizacional se relaciona directa y significativamente con la Satisfacción Laboral del personal de empleados civiles del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú – Lima, 2017.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Estadístico de prueba: Coeficiente de correlación de Spearman

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum_{i=1}^n d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

Donde:

d_i es la diferencia entre los rangos asignados a los valores de las variables 1 y 2.

n es el nro. de pares de datos observados.

Se calculó el coeficiente r_s utilizando el paquete SPSS para las variables Accesibilidad y Satisfacción. Para un mayor detalle de cómo se aplica esta prueba, consultar Córdova (2006, p. 399).

Tabla 25. Correlación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral.

		V2. Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	V1. Clima Organizacional	Coeficiente de correlación
		Sig. (bilateral)
		N
		0.894
		0.000
		77

Decisión

El valor Sig. (Bilateral) resultó ser cero y por ser menor al nivel de significancia anteriormente fijado de 0.05 se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión:

Con un coeficiente de Spearman de 0.894 se comprueba que existe relación directa y significativa entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral del personal de empleados civiles del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú – Lima, 2017. Es decir a mayor nivel de Clima Organizacional, mayor será la Satisfacción Laboral de los empleados. Esto se representa en la siguiente figura.

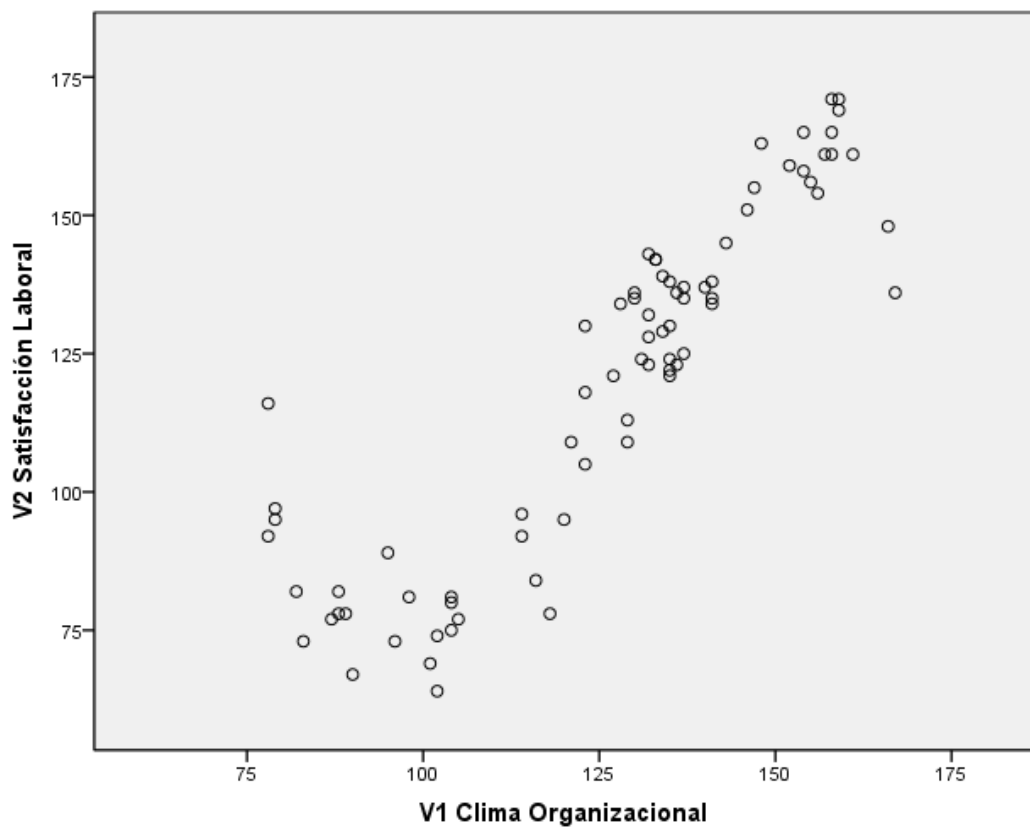


Figura 21. Dispersión de los puntajes de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral.

5.3.2 Hipótesis Específica 1:

H0: Las Relaciones Interpersonales no se relacionan directa y significativamente con la Satisfacción Laboral del personal de empleados civiles del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú – Lima, 2017.

H1: Las Relaciones Interpersonales se relacionan directa y significativamente con la Satisfacción Laboral del personal de empleados civiles del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú – Lima, 2017.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Estadístico de prueba: Coeficiente de correlación de Spearman

Tabla 26. Correlación entre la dimensión Relaciones Interpersonales y la variable Satisfacción Laboral

			V2. Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	D1. Relaciones Interpersonales	Coeficiente de correlación	0.802
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	77

Decisión

El valor Sig. (Bilateral) resultó ser 0.000 y por ser menor al nivel de significancia anteriormente fijado de 0.05 se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión:

Con un coeficiente de Spearman de 0.802 se comprueba que existe relación directa y significativa entre las Relaciones Interpersonales y la Satisfacción Laboral de los empleados civiles del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú.

Es decir, a mayor nivel de Relaciones Interpersonales, mayor será la Laboral de los empleados. Esto se representa en la siguiente figura.

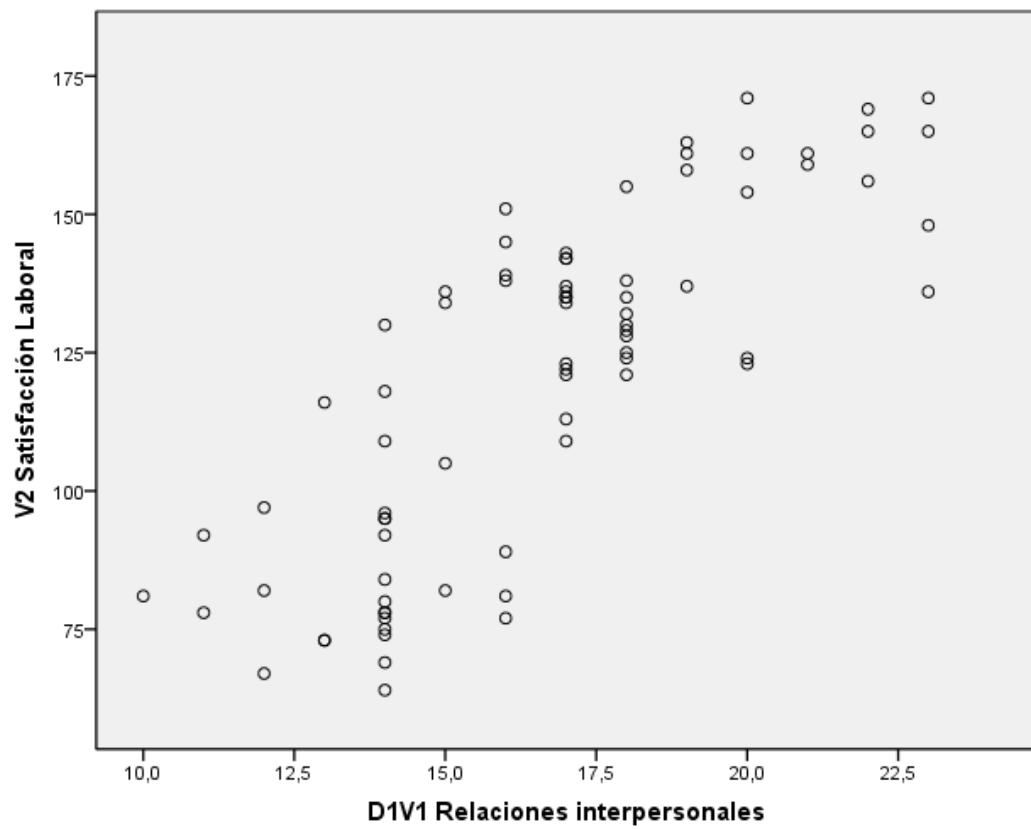


Figura 22. Dispersión de los puntajes de la dimensión Relaciones Interpersonales y la variable Satisfacción Laboral

5.3.3 Hipótesis Específica 2:

H0: El Estilo de Dirección no se relacionan directa y significativamente con la Satisfacción Laboral del personal de empleados civiles del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú – Lima, 2017.

H1: El Estilo de Dirección se relacionan directa y significativamente con la Satisfacción Laboral del personal de empleados civiles del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú – Lima, 2017.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Estadístico de prueba: Coeficiente de correlación de Spearman

Tabla 27. Correlación entre la dimensión Estilo de Dirección y la variable Satisfacción Laboral

			V2. Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	D2. Estilo de Dirección	Coeficiente de correlación	0.844
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	77

Decisión

El valor Sig. (Bilateral) resultó ser 0.000 y por ser menor al nivel de significancia anteriormente fijado de 0.05 se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión:

Con un coeficiente de Spearman de 0.844 se comprueba que existe relación directa y significativa entre el Estilo de Dirección y la Satisfacción Laboral de los empleados civiles del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú.

Es decir, a mayor nivel de Estilo de Dirección, mayor será la Satisfacción Laboral de los empleados. Esto se representa en la siguiente figura.

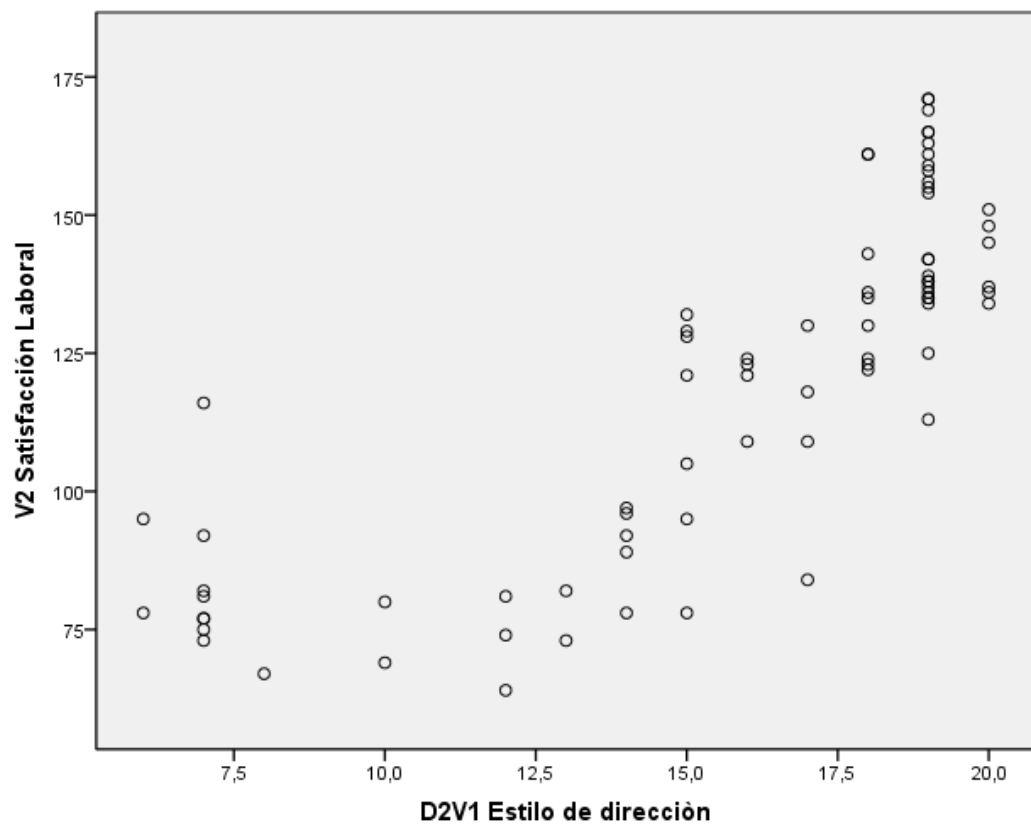


Figura 23. Dispersión de los puntajes de la dimensión Estilo de Dirección y Satisfacción Laboral.

5.3.4 Hipótesis Específica 3:

H0: La Retribución no se relacionan directa y significativamente con la Satisfacción Laboral del personal de empleados civiles del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú – Lima, 2017.

H1: La Retribución se relacionan directa y significativamente con la Satisfacción Laboral del personal de empleados civiles del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú – Lima, 2017.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Estadístico de prueba: Coeficiente de correlación de Spearman

Tabla 28. Correlación entre la dimensión Retribución y la variable Satisfacción Laboral

			V2. Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	D3. Retribución	Coeficiente de correlación	0.793
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	77

Decisión

El valor Sig. (Bilateral) resultó ser 0.000 y por ser menor al nivel de significancia anteriormente fijado de 0.05 se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión:

Con un coeficiente de Spearman de 0.793 se comprueba que existe relación directa y significativa entre la Retribución y la Satisfacción Laboral de los empleados civiles del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú.

Es decir, a mayor nivel de Retribución, mayor será la Satisfacción Laboral de los empleados. Esto se representa en la siguiente figura.

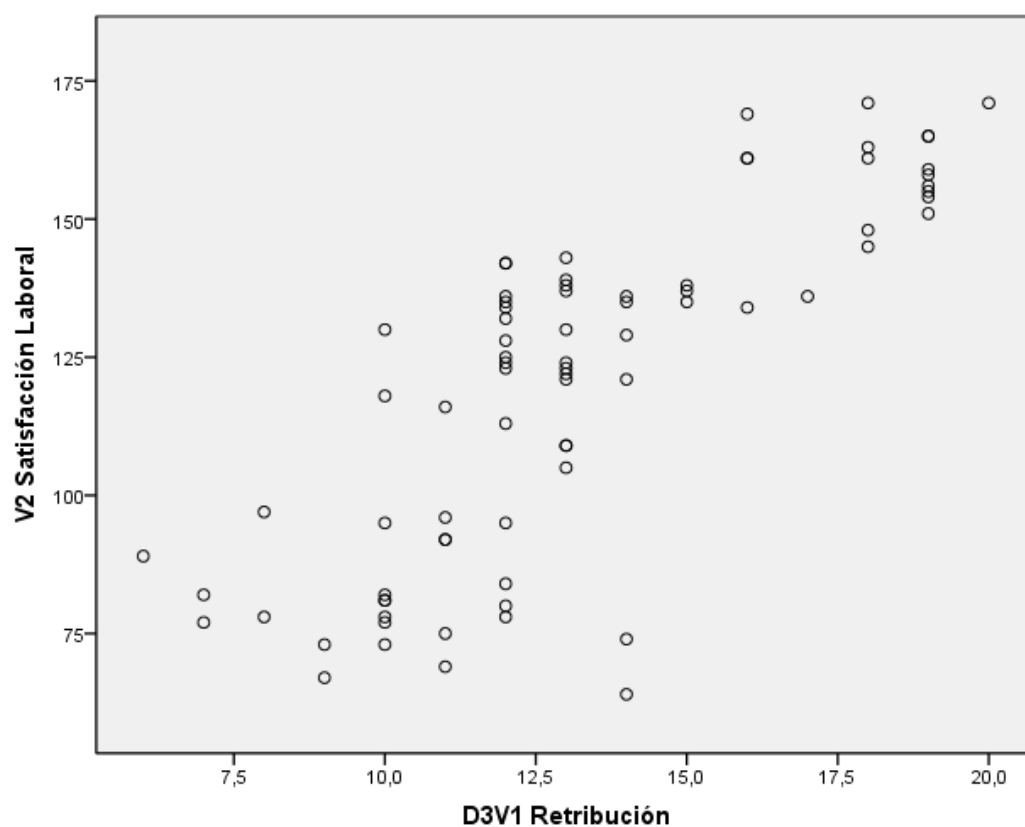


Figura 24. Dispersión de los puntajes de la dimensión Retribución y Satisfacción Laboral.

5.3.5 Hipótesis Específica 4:

H0: El Sentido de Pertenencia no se relacionan directa y significativamente con la Satisfacción Laboral del personal de empleados civiles del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú – Lima, 2017.

H1: El Sentido de Pertenencia se relacionan directa y significativamente con la Satisfacción Laboral del personal de empleados civiles del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú – Lima, 2017.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Estadístico de prueba: Coeficiente de correlación de Spearman

Tabla 29. Correlación entre la dimensión Sentido de Pertenencia y la variable Satisfacción Laboral

			V2. Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	D4. Sentido de Pertenencia	Coeficiente de correlación	0.866
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	77

Decisión

El valor Sig. (Bilateral) resultó ser 0.000 y por ser menor al nivel de significancia anteriormente fijado de 0.05 se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión:

Con un coeficiente de Spearman de 0.866 se comprueba que existe relación directa y significativa entre el Sentido de Pertenencia y la Satisfacción Laboral de los empleados civiles del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú.

Es decir, a mayor nivel de Sentido de Pertenencia, mayor será la Satisfacción Laboral de los empleados. Esto se representa en la siguiente figura.

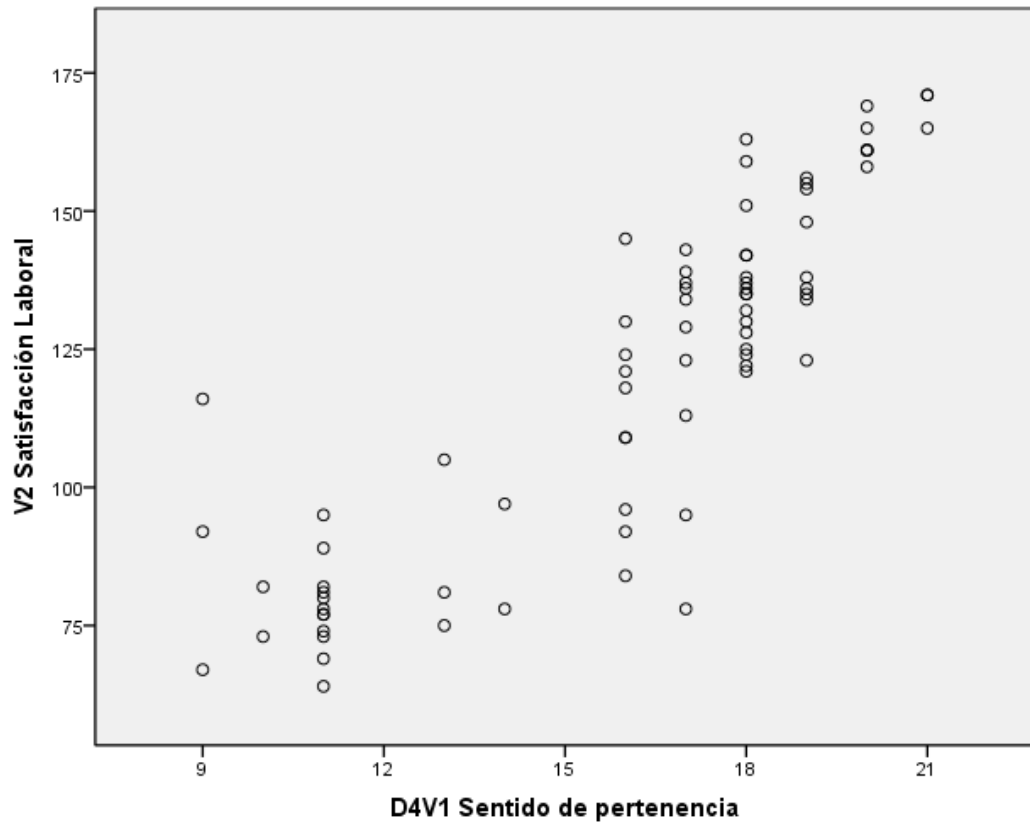


Figura 25. Dispersión de los puntajes de la dimensión Sentido de pertenencia y Satisfacción Laboral.

5.3.6 Hipótesis Específica 5:

H0: La Disponibilidad de Recursos no se relacionan directa y significativamente con la Satisfacción Laboral del personal de empleados civiles del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú – Lima, 2017.

H1: La Disponibilidad de Recursos se relacionan directa y significativamente con la Satisfacción Laboral del personal de empleados civiles del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú – Lima, 2017.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Estadístico de prueba: Coeficiente de correlación de Spearman

Tabla 30. Correlación entre la dimensión Disponibilidad de Recursos y la variable Satisfacción Laboral

			V2. Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	D5. Disponibilidad de Recursos	Coeficiente de correlación	0.734
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	77

Decisión

El valor Sig. (Bilateral) resultó ser 0.000 y por ser menor al nivel de significancia anteriormente fijado de 0.05 se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión:

Con un coeficiente de Spearman de 0.734 se comprueba que existe relación directa y significativa entre la Disponibilidad de Recursos y la Satisfacción Laboral de los empleados civiles del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú.

Es decir, a mayor nivel de Disponibilidad de Recursos, mayor será la Satisfacción Laboral de los empleados. Esto se representa en la siguiente figura.

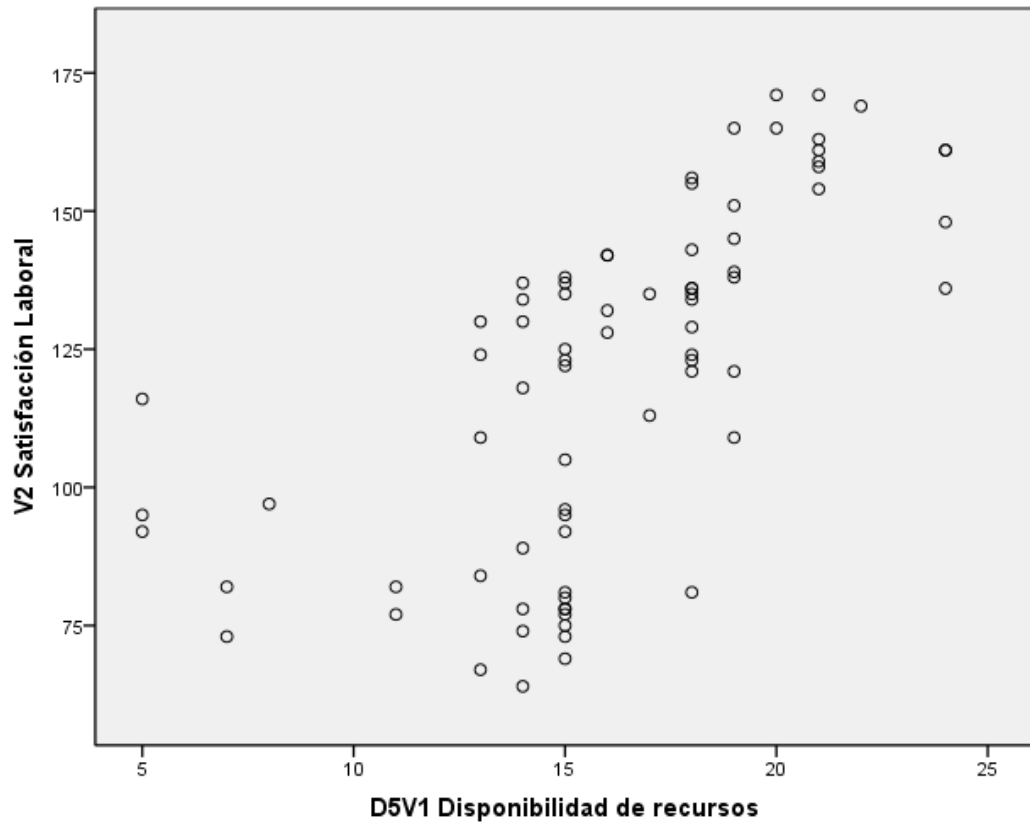


Figura 26. Dispersión de los puntajes de la dimensión Disponibilidad de Recursos y Satisfacción Laboral.

5.3.7 Hipótesis Específica 6:

H0: 6. La Estabilidad no se relacionan directa y significativamente con la Satisfacción Laboral del personal de empleados civiles del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú – Lima, 2017.

H1: La Estabilidad se relacionan directa y significativamente con la Satisfacción Laboral del personal de empleados civiles del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú – Lima, 2017.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Estadístico de prueba: Coeficiente de correlación de Spearman

Tabla 31. Correlación entre la dimensión Relaciones Interpersonales y la variable Satisfacción Laboral

			V2. Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	D6. Relaciones Interpersonales	Coeficiente de correlación	0.771
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	77

Decisión

El valor Sig. (Bilateral) resultó ser 0.000 y por ser menor al nivel de significancia anteriormente fijado de 0.05 se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión:

Con un coeficiente de Spearman de 0.802 se comprueba que existe relación directa y significativa entre las Relaciones Interpersonales y la Satisfacción Laboral de los empleados civiles del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú.

Es decir, a mayor nivel de Relaciones Interpersonales, mayor será la Satisfacción Laboral de los empleados. Esto se representa en la siguiente figura.

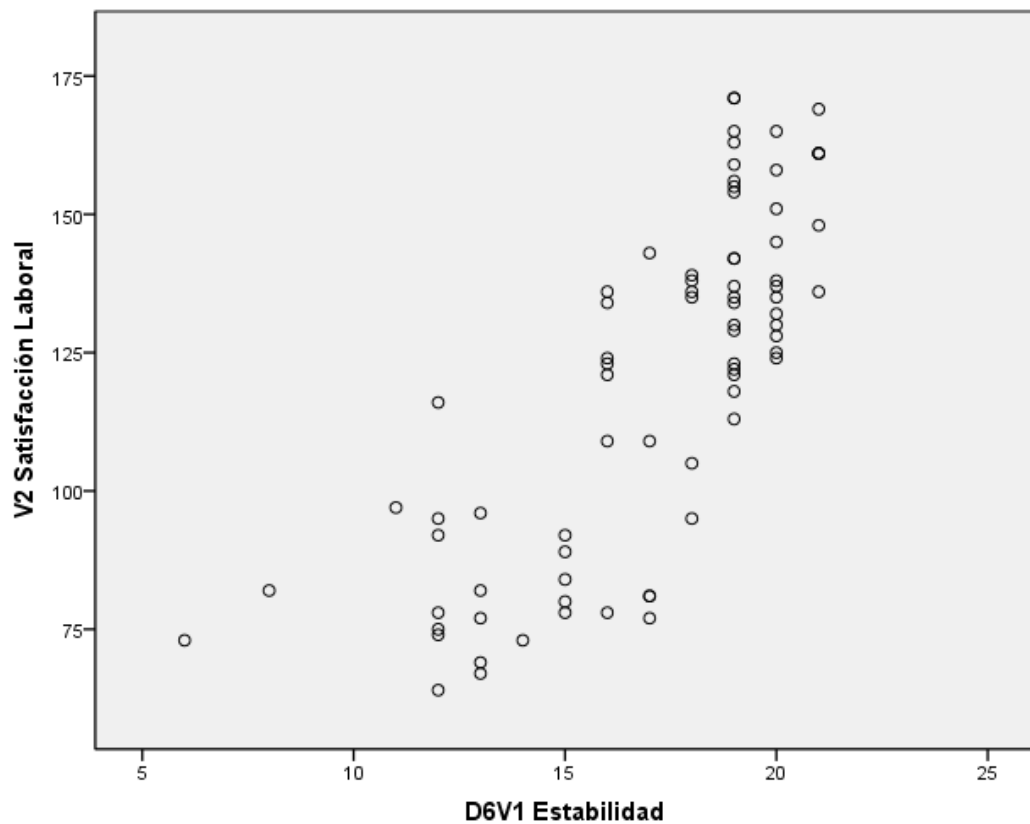


Figura 27. Dispersión de los puntajes de la dimensión Accesibilidad físico geográfico y Satisfacción Laboral.

5.3.8 Hipótesis Específica 7:

H0: La Claridad y Coherencia no se relacionan directa y significativamente con la Satisfacción Laboral del personal de empleados civiles del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú – Lima, 2017.

H1: La Claridad y Coherencia se relacionan directa y significativamente con la Satisfacción Laboral del personal de empleados civiles del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú – Lima, 2017.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Estadístico de prueba: Coeficiente de correlación de Spearman

Tabla 32. Correlación entre la dimensión Claridad y Coherencia y la variable Satisfacción Laboral

			V2. Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	D7. Claridad y Coherencia	Coeficiente de correlación	0.807
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	77

Decisión

El valor Sig. (Bilateral) resultó ser 0.000 y por ser menor al nivel de significancia anteriormente fijado de 0.05 se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión:

Con un coeficiente de Spearman de 0.807 se comprueba que existe relación directa y significativa entre la Claridad y Coherencia y la Satisfacción Laboral de los empleados civiles del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú.

Es decir, a mayor nivel de Claridad y Coherencia, mayor será la Satisfacción Laboral de los empleados. Esto se representa en la siguiente figura.

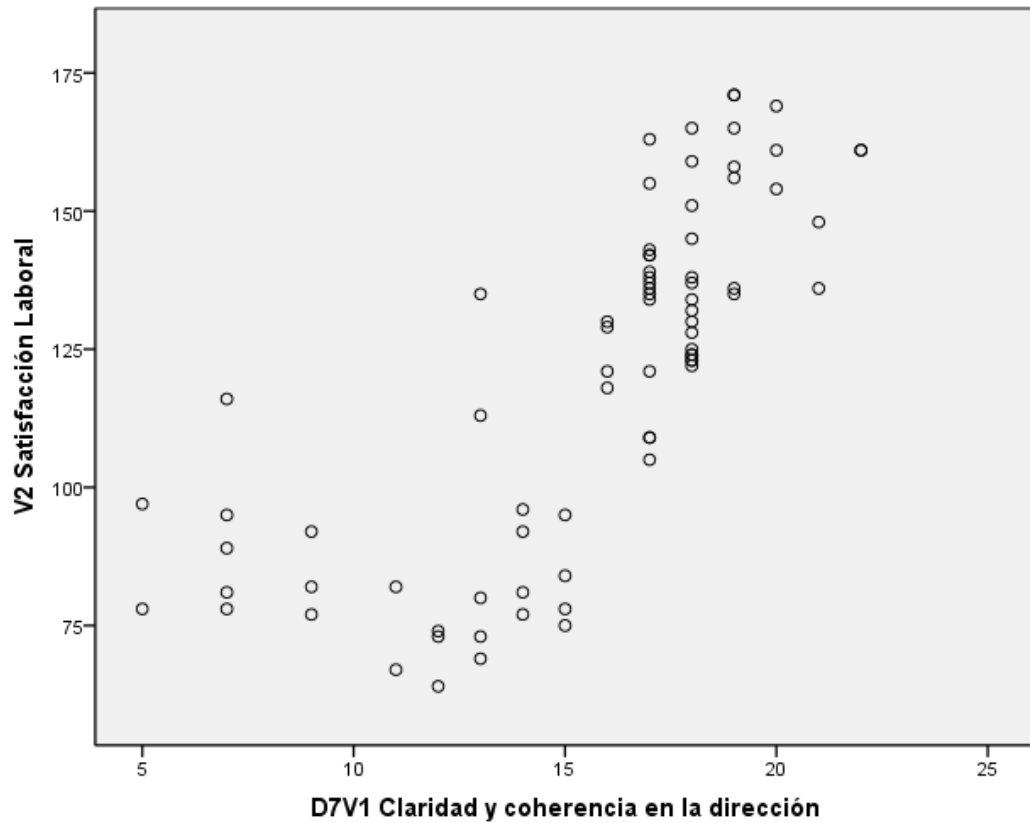


Figura 28. Dispersión de los puntajes de la dimensión Claridad y Coherencia y Satisfacción Laboral.

5.3.9 Hipótesis Específica 8:

H0: Los Valores Colectivos no se relacionan directa y significativamente con la Satisfacción Laboral del personal de empleados civiles del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú – Lima, 2017.

H1: Los Valores Colectivos se relacionan directa y significativamente con la Satisfacción Laboral del personal de empleados civiles del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú – Lima, 2017.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Estadístico de prueba: Coeficiente de correlación de Spearman

Tabla 33. Correlación entre la dimensión Valores Colectivos y la variable Satisfacción Laboral

			V2. Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	D8. Valores Colectivos	Coeficiente de correlación	0.707
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	77

Decisión

El valor Sig. (Bilateral) resultó ser 0.000 y por ser menor al nivel de significancia anteriormente fijado de 0.05 se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión:

Con un coeficiente de Spearman de 0.707 se comprueba que existe relación directa y significativa entre los Valores Colectivos y la Satisfacción Laboral de los empleados civiles del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú.

Es decir, a mayor nivel de Valores Colectivos, mayor será la Satisfacción Laboral de los empleados. Esto se representa en la siguiente figura.

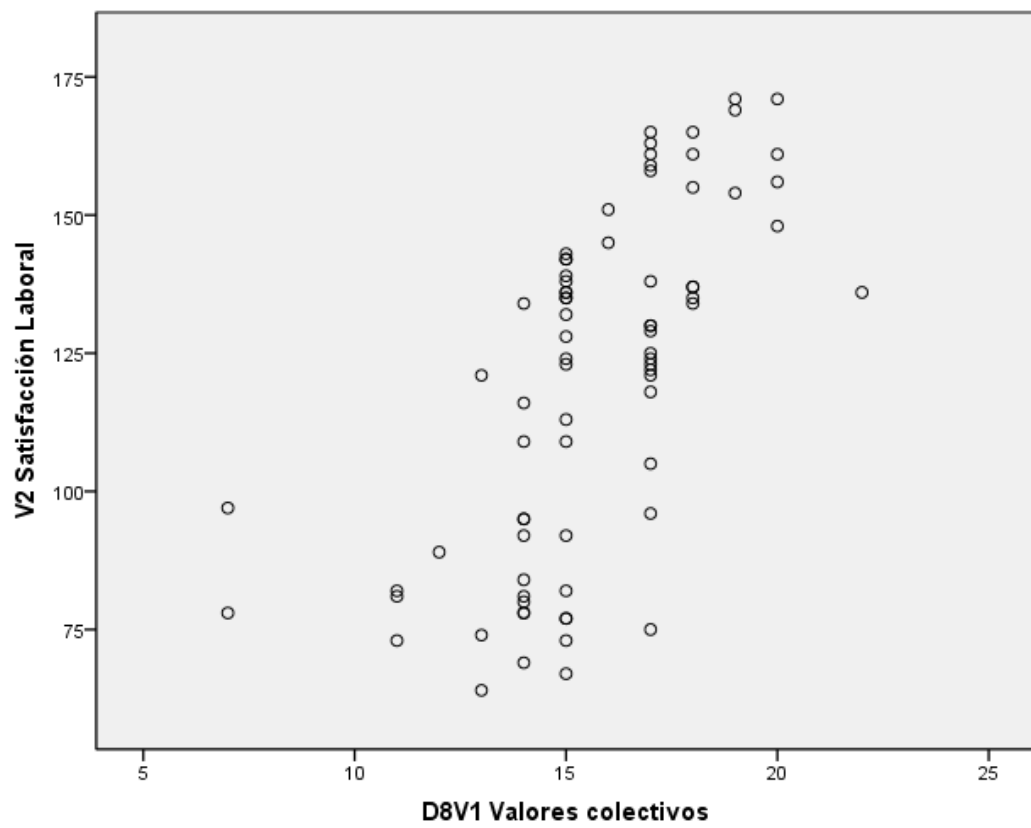


Figura 29. Dispersión de los puntajes de la dimensión Valores Colectivos y Satisfacción Laboral.

5.4 Discusión de resultados

A continuación, se discuten los resultados obtenidos a partir de la encuesta aplicada a los empleados civiles del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú

Como primer resultado, se evidenció que el nivel de Clima Organizacional en el Hospital es promedio según el 66% de los empleados civiles. Sin embargo para un 19% el nivel es alto pero para un 14% el nivel es bajo.

Asimismo se identificó dos dimensiones del Clima Organizacional que tienen mayor % de percepción de nivel alto según los empleados del Hospital de la FAP. Estos fueron: Estabilidad con 49% y Estilo de Dirección con 39%.

Otras dimensiones con porcentaje de nivel alto entre el 26% y 18% son: Disponibilidad de recursos, Sentido de pertenencia, Relaciones interpersonales y claridad y coherencia en la Dirección.

Además las dimensiones con menor porcentaje de percepción nivel alto fueron: Retribución 12% y Valores Colectivos 10%

Por otra parte también se identificaron dos dimensiones que tienen mayor número de % de Nivel Bajo que son: Retribución 29% y Sentido de pertenencia 22%.

Finalmente las dimensiones con menor porcentaje de nivel bajo fueron Estabilidad 4% y Relaciones interpersonales 4%.

Respecto a la segunda variable, se encontró que el 44% de los empleados civiles del Hospital FAP, considera que su nivel de Satisfacción Laboral es medio, mientras que otro 36% está insatisfecho (Total o parcialmente), por otra parte un 16% está parcialmente satisfecho y solo un 4 % tiene alta satisfacción.

Similar distribución de resultados se aprecia en las distintas dimensiones. Sin embargo cabe señalar que la dimensión Condiciones Físicas y/o materiales es la que presenta mayor polaridad en las respuestas, considerando que el 43% de los empleados señaló su insatisfacción mientras que otro 32% indicó un nivel de satisfacción.

También se puede observar que en la dimensión Relación con la Autoridad, el 38% de los empleados se encuentra insatisfecho ya sea total o parcialmente y otro 26% si se encuentra satisfecho.

Finalmente podemos resumir que en el Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú, hay distintas percepciones de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral, siendo el la calificación promedio o regular la más frecuente según los empleados. Estos resultados dan indicios de que los empleados que perciben un bajo nivel de clima organizacional son los que están menos satisfechos y por el contrario los que perciben un alto nivel de Clima Organizacional, en su mayoría los más satisfechos. Este supuesto se verificó con las pruebas de hipótesis y se detallará los resultados en la sección Conclusiones.

CONCLUSIONES

CONCLUSIONES

CONCLUSION 1: De la prueba de hipótesis general, se concluye con un nivel de confianza del 95% y un coeficiente de Spearman de 0.894, que existe relación directa y significativa entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral del personal de empleados civiles del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú – Lima, 2017. Es decir, a mayor nivel de Clima Organizacional, mayor será la Satisfacción Laboral de los empleados.

CONCLUSION 2: Con un coeficiente de Spearman de 0.802 y al 95% de confianza se comprueba que existe relación directa y significativa entre las Relaciones Interpersonales y la Satisfacción Laboral de los empleados civiles del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú. Es decir, a mayor nivel de Relaciones Interpersonales, mayor será la Laboral de los empleados.

CONCLUSION 3: Con un coeficiente de Spearman de 0.844 y al 95% de confianza se comprueba que existe relación directa y significativa entre el Estilo de Dirección y la Satisfacción Laboral de los empleados civiles del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú. Es decir, a mayor nivel de Estilo de Dirección, mayor será la Satisfacción Laboral de los empleados.

CONCLUSION 4: Con un coeficiente de Spearman de 0.793 y al 95% de confianza se comprueba que existe relación directa y significativa entre la Retribución y la Satisfacción Laboral de los empleados civiles del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú. Es decir, a mayor nivel de Retribución, mayor será la Satisfacción Laboral de los empleados.

CONCLUSION 5: Con un coeficiente de Spearman de 0.866 y al 95% de confianza se comprueba que existe relación directa y significativa entre el Sentido de Pertenencia y la Satisfacción Laboral de los empleados civiles del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú. Es decir, a mayor nivel de

Sentido de Pertenencia, mayor será la Satisfacción Laboral de los empleados.

CONCLUSION 6: Con un coeficiente de Spearman de 0.734 y al 95% de confianza se comprueba que existe relación directa y significativa entre la Disponibilidad de Recursos y la Satisfacción Laboral de los empleados civiles del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú. Es decir, a mayor nivel de Disponibilidad de Recursos, mayor será la Satisfacción Laboral de los empleados. Esto se representa en la siguiente figura.

CONCLUSION 7: Con un coeficiente de Spearman de 0.802 y al 95% de confianza se comprueba que existe relación directa y significativa entre las Relaciones Interpersonales y la Satisfacción Laboral de los empleados civiles del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú. Es decir, a mayor nivel de Relaciones Interpersonales, mayor será la Satisfacción Laboral de los empleados. Esto se representa en la siguiente figura.

CONCLUSION 8: Con un coeficiente de Spearman de 0.807 y al 95% de confianza se comprueba que existe relación directa y significativa entre la Claridad y Coherencia y la Satisfacción Laboral de los empleados civiles del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú. Es decir, a mayor nivel de Claridad y Coherencia, mayor será la Satisfacción Laboral de los empleados. Esto se representa en la siguiente figura.

CONCLUSION 9: Con un coeficiente de Spearman de 0.707 y al 95% de confianza se comprueba que existe relación directa y significativa entre los Valores Colectivos y la Satisfacción Laboral de los empleados civiles del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú. Es decir, a mayor nivel de Valores Colectivos, mayor será la Satisfacción Laboral de los empleados. Esto se representa en la siguiente figura

RECOMENDACIONES

RECOMENDACIONES

1. Se sugiere que el Director del Hospital Central de la FAP, realice las coordinaciones del caso con el Director de la Dirección de Sanidad de la FAP con el propósito de solicitar el apoyo de personal especialista en clima organizacional para que dicte seminarios, talleres entre otros al personal del hospital involucrado en la administración del hospital con el objeto de generar y/o desarrollar en ellos estrategias de gestión que les permitan optimizar o fortalecer los aspectos referidos a la calidad de servicio en salud, la satisfacción del paciente y la motivación del personal, con la finalidad de evitar posibles escenarios que agraven la satisfacción laboral del personal de empleados civiles del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú.
2. Se recomienda que el departamento de personal del Hospital Central de la FAP, genere espacios académicos a cargo de personal especialista en clima organizacional para que dicte talleres, conferencias, seminarios entre otros al personal del hospital involucrados en la administración del hospital, los cuales generará competencias laborales, que les permitirán desempeñarse de manera adecuada dentro en los diferentes espacios del hospital, todo ello, con la finalidad de mejorar la satisfacción laboral de los empleados civiles del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú.
3. Se recomienda capacitar al personal involucrado en la administración del personal con personal especializado en clima organizacional para generar en ellos estrategias con la finalidad de propiciar una eficiente y optima visión compartida fundamental para optimizar un eficiente clima organizacional que permitirá generar una conveniente optima satisfacción laboral en el personal de empleados civiles del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú.
4. Se sugiere generar espacios de entrenamiento al personal involucrado en la administración del hospital, a cargo de personal especializado en clima organizacional para que dicte seminarios, conferencias , talleres para actualizar y/o desarrollar una conveniente cultura organizacional que es un

factor muy importantes para favorecer un eficiente clima organizacional la cual generará sentimientos y emociones propicios para que los empleados civiles se sientan satisfecho dentro del cumplimiento de sus labores diarias en el Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AQUINO JORGE A. Fundación UADE, Macchi, “Recursos Humanos para no especialistas”, 1993, Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

[https://www.biblio.uade.edu.ar/client/es_ES/biblioteca/search/detailnonmodal/ent:\\$002f\\$002fSD_ILS\\$002f0\\$002fSD_ILS:247268/ada?qu=Vola%2C+Roberto+E.%C2%A0](https://www.biblio.uade.edu.ar/client/es_ES/biblioteca/search/detailnonmodal/ent:$002f$002fSD_ILS$002f0$002fSD_ILS:247268/ada?qu=Vola%2C+Roberto+E.%C2%A0)

BOBBIO LUCIA, Willy Ramos, RIDELYC.ORG, “Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico de un Hospital Nacional de Lima-Perú”, Revista Peruana de Epidemiología, vol 14, núm 2, año 2010, Lima, Perú.

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=203119666007>

BRUNET LUC, Ediciones Técnicas Paraguayas, “El Clima de Trabajo en las Organizaciones”, año 2014, Asunción, Paraguay-

<http://www.etp.com.py/fichaLibro?bookId=46491>

CASTEL, Jorge. La Razón, El Financiero, “Un tercio trabaja sin ningun tío de motivación”, 16 enero 2018, México D.F.

https://m.la-razon.com/suplementos/financiero/tercio-trabaja-tipo-motivacion_0_2856914349.html

CALLIGIORE CORRALES, Irene, DIAZ SOSA, Juan Arturo, “Clima Organizacional y desempeño de los docentes en la Universidad de los Andes en Venezuela”, RGV, dic. Vol 8 No 24. p 644-658

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29002408>

CÓRDOVA, Manuel. Estadística Inferencial Aplicaciones (Segunda Edición) Año 2006. Lima; MOSHERA S.R.L.

CUBA, Carlos Eduardo, “El comportamiento Humano” Cuadernos de Administración Universidad, No 29, junio 2003 McGraw-Hill

<file:///D:/Users/CARLOS%20CARRILLO/Downloads/Dialnet-ElComportamientoHumano-5006394.pdf>

INFO CAPITAL HUMANO, “Satisfacción laboral: el 76% de Peruanos no es feliz en su trabajo”, AÑO 2016, Lima. Perú.

<http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/satisfaccion-laboral-el-76-de-peruanos-no-es-feliz-en-su-trabajo/>

CHIANG VEGA, Maia Margarita, MARTIN RODRIGO, Maria José, NUNEZ PRADO, Antonio, “Relaciones entre El clima organizacional y Satisfacción laboral”, año 2010, Madrid, España. [servicio.bc.uc.edu.ve](#) > [multidisciplinarias](#) > [saldetrab](#)

CHIAVENATO, Iadualberto, City University of Los Angeles, McGraw-Hill Interamericana, “*Administration de Recursos Humanos*”, 2007, Mexico D.F.
<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/aec4d0f8da9f45c14d9687966f292cd2.pdf>.

DUARTE PAYAN, Sonia Massiel, AGUIRRE OCHOA, Jeanine, JOAQUIN LOPEZ, Gloria Estela, Revista Electrónica de Investigación en Ciencias Económicas, “*Factores que influyen en la satisfacción laboral de los empleados de la empresa*”, 28 octubre 2014, UNAM, Managua.
<file:///D:/Users/CARLOS%20CARRILLO/Downloads/Dialnet-FactoresQueInfluyenEnLaSatisfaccionLaboralDeLosEmp-5109457.pdf>

DURAN RODRÍGUEZ, María Marta, Escuela de Ciencia y Administración, Universidad Estatal a Distancia UNED, “*Comportamiento organizacional*”, año 2011, Costa Rica.
<http://repositorio.uned.ac.cr/reuned/bitstream/120809/396/1/GE0925%20Comportamiento%20organizacional%20-%202011%20-%20Ciencias%20Econ%C3%B3micas.pdf>

ELIAS, MEJIA MEJIA, “*Metodología de la investigación Científica*”, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, UNMSM, AÑO 2012, Lima, Perú.
<https://es.scribd.com/document/312926678/Libro-Metodologia-de-La-Investigacion-Cientifica-Elias-Mejia-Mejia-UNSM>

EKVALL GERAN, Copmadrid.Org. “*El Clima Organizacional. Una apuesta a punto de la Teoría e Investigaciones, psicología del trabajo y las organizaciones*”, 1986, Madrid, España.

<http://www.copmadrid.org/webcopm/publicaciones/trabajo/1986/vol2/arti3.htm>

ESPINOSA RODAS, Adeli, Universidad César Vallejo, Escuela de Postgrado, “*Clima organizacional y satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa 3094 del distrito de Independencia, 2015*”, Lima, Perú, año 2017”
<https://core.ac.uk/download/pdf/154578428.pdf>

GRIFFIN, PHILLIPS, GULLY, 12ª. EDICION *"Comportamiento Organizacional, administración de personas y organizaciones"* 12 setiembre 2016, Mexico D.F.
https://issuu.com/cengagelatam/docs/griffin_issuu

HERNANDEZ, Sampieri, FERNANDEZ, Collado, BATISTA, Lucio, McGraw-hill, 4ta.Edición, *"Metodología de la Investigación"*, Mexico D.F. (2006)
<https://es.scribd.com/doc/38757804/Metodologia-de-La-Investigacion-Hernandez-Fernandez-Batista-4ta-Edicion>

HERNÁNDEZ, Melissa Tatiana, *"Diagnóstico de satisfacción laboral de una empresa textil peruana"*, Monografías.Com. 2002, Lima, Perú.

<https://www.monografias.com/trabajos13/emtex/emtex.shtml>

J. GIPSON, JH DONNELL. J.M. IVANCEVICH, R. KONOPASKE, "Organizaciones, comportamiento, estructura, procesos", 2006, Lima, Perú.
https://scholar.google.com.pe/scholar?q=las+organizaciones,+gibson,+ivancevich+j,+donnelly&hl=es&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholar

MAÑAS RODRIGUEZ, Vicente, GONZALES ROMA, Miguel Ángel, PEIRO SILLA, José María. *"El clima de los equipos de trabajo: determinantes y consecuencias"*, Universidad de Almería, 1999, España.

<http://www.diegomarin.net/ual/es/2-libros-ual>

MENDEZ ALVAREZ, Carlos Eduardo, RESEARCHGATE, *"Cultura y clima, fundamentos para el cambio en la organización"*, marzo 2018, Lima, Perú.
[https://www.researchgate.net/publication/327847288_Cultura_y_clima_Fundamentos para el cambio en la organizacion](https://www.researchgate.net/publication/327847288_Cultura_y_clima_Fundamentos_para_el_cambio_en_la_organizacion)

MILLÁN, L. J & MONTERO, C. M. *"Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa ONCORAD de Chiclayo del 2016"* (Tesis de Licenciatura).
http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/822/1/TL_MillanLobatonJannet_Mn-eroCajusaolMarilyn.pdf

MUÑOZ ADANEZ, Alfredo, Universidad Complutense de Madrid, Facultad de Psicología, *"Satisfacción e Insatisfacción en el trabajo"*, año 1990, Madrid, España.

https://books.google.com.pe/books/about/Satisfacci%C3%B3n_e_insatisfacci%C3%B3n_en_el_tr.html?id=t-EGGQAACAAJ&redir_esc=y

ÑAUPAS H. PAITAN, Humberto, Sistema Integral de Gestión de Biblioteca, *“Metodología de la Investigación Científica y Asesoramiento de Tesis”*, Imprenta UNMSM, año 2011, Lima, Peru.

<http://biblioteca.utea.edu.pe/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=5331>

LUCIO PINEDA Alejandro, CUBA B. Edgardo, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Revista de Investigación en Psicología, *“Autoestima y compromiso organizacional en trabajadores de una Universidad publica en provincias”*, Volumen 10 No 1, 2010 Lima, Perú.

<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/3910>

LOITEGHI AUDAZ, Jesús Ramón, Universidad Complutense de Madrid. Tesis. *“Determinantes de la satisfacción laboral a empleados de la administración Foral de Navarra”*, año 1990. Madrid, España.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=142004>

PERELLÓ, S *Metodología de la Investigación Social* (Primera Edición) (2009) Madrid, España, Ed. Dykinson

QUISPE FERNANDEZ, Gabith Miriam, AYAVIRI NINA, Victor Dante, *“Medición de la satisfacción del cliente”*, 19 agosto 2018, Quito, Ecuador.

<https://es.scribd.com/document/312926678/Libro-Metodologia-de-La-Investigacion-Cientifica-Elias-Mejia-Mejia-UNSM>

QUISPE, A. N. *“Clima organizacional y satisfacción laboral en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac”*, Andahuaylas, 2015. (Tesis de Licenciatura).

<https://docplayer.es/50696065-Clima-organizacional-y-satisfaccion-laboral-en-la-asociacion-para-el-desarrollo-empresarial-en-apurimac-andahuaylas-2015.html>

RICHARD L. DAFT – Vanderbilt University *“Teoría y diseño organizacional”*, año 2011, México.

<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/a470398d881ef04626b994461fc4879b.pdf>

ROBBINS STEPHEN P. fundación UADE *“Comportamiento organizacional: conceptos y aplicaciones”*. Prentice Hall Hispanoamérica, 1944, D.F.

[https://www.biblio.uade.edu.ar/client/es_ES/biblioteca/search/detailnonmodal/ent:\\$002f\\$002fSD_ILS\\$002f0\\$002fSD_ILS:314397/ada?qu=Mascaró+Sacristán%2C+Pilar.%C2%A0](https://www.biblio.uade.edu.ar/client/es_ES/biblioteca/search/detailnonmodal/ent:$002f$002fSD_ILS$002f0$002fSD_ILS:314397/ada?qu=Mascaró+Sacristán%2C+Pilar.%C2%A0)

SANCHEZ CARLESSI, Hugo, Amazon Bussines, *“Metodología y diseño de la Investigación Científica”*, 1998, España.

<https://www.amazon.es/METODOLOG%C3%8DA-Y-DISE%C3%91O-INVESTIGACI%C3%93N-CIENT%C3%8DFICA-ebook/dp/B013PU1Z0K>

WARREN B. BROWN, MOBERG J. Dennis, Books Google, *“Teoría de la organización y administración. Enfoque integral”*, Limusa

https://books.google.com.pe/books/about/Teor%C3%ADa_de_la_organizaci%C3%B3n_y_la_adminis.html?id=v54wPQAACAAJ&redir_esc=y, 1990, México D.F.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia.

Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del personal de empleados civiles del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú - Lima, 2017

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN
Problema general: ¿Qué relación existe entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral del personal de empleados civiles del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú – Lima, 2017?	Objetivo general: Determinar la relación que existe entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral del personal de empleados civiles del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú – Lima, 2017.	Hipótesis general: El Clima Organizacional se relaciona directa y significativamente con la Satisfacción Laboral del personal de empleados civiles del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú – Lima, 2017.	Var 1: Clima Organizacional Dimensiones: 1. Relaciones interpersonales 2. Estilo de dirección 3. Retribución 4. Sentido de pertenencia 5. Disponibilidad de recursos 6. Estabilidad 7. Claridad y coherencia en la dirección 8. Valores colectivos	Población Los empleados civiles del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú – Lima, 2017 En total fueron 380 empleados. Muestra final 77 empleados civiles del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú Fórmula para tamaño de muestra $n = \frac{Z^2 * p * q * N}{E^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$	Enfoque: Cuantitativo Tipo de investigación: Descriptivo-correlacional Diseño de investigación: No experimental de corte transversal. Análisis de datos Tablas de frecuencia y gráficos de barras Prueba correlación de Spearman
Problemas específicos: 1. ¿Qué relación existe entre las Relaciones Interpersonales y la Satisfacción Laboral del personal de empleados civiles del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú – Lima, 2017? 2. ¿Qué relación existe entre el Estilo de Dirección y la Satisfacción Laboral del personal de empleados civiles del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú – Lima, 2017? 3. ¿Qué relación existe entre la Retribución y la Satisfacción Laboral del personal de empleados civiles del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú – Lima, 2017?	Objetivos específicos: 1. Determinar la relación que existe entre las Relaciones Interpersonales y la Satisfacción Laboral del personal de empleados civiles del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú – Lima, 2017. 2. Determinar la relación que existe entre el Estilo de Dirección y la Satisfacción Laboral del personal de empleados civiles del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú – Lima, 2017. 3. Determinar la relación que existe entre la Retribución y la Satisfacción Laboral del personal de empleados civiles del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú – Lima, 2017.	Hipótesis específicos: 1. Las Relaciones Interpersonales se relacionan directa y significativamente con la Satisfacción Laboral del personal de empleados civiles del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú – Lima, 2017. 2. El Estilo de Dirección se relaciona directa y significativamente con la Satisfacción Laboral del personal de empleados civiles del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú – Lima, 2017. 3. La Retribución se relaciona directa y significativamente con la Satisfacción Laboral del personal de empleados civiles del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú – Lima, 2017.	Var 2: Satisfacción Laboral Dimensiones: 1. Condiciones física y/o materiales 2. Beneficios laborales y/o remunerativos 3. Políticas administrativas 4. Relaciones sociales 5. Desarrollo Personal 6. Desempeño de Tareas 7. Relación con la autoridad	Dónde: N = Total de la población Z = Nivel de confianza E = Margen de error p = Probabilidad de obtener el resultado esperado q = Probabilidad de no obtener el resultado esperado n = Tamaño de muestra	

4. ¿Qué relación existe entre el Sentido de Pertenencia y la Satisfacción Laboral del personal de empleados civiles del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú – Lima, 2017?	4. Determinar la relación que existe entre el Sentido de Pertenencia y la Satisfacción Laboral del personal de empleados civiles del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú – Lima, 2017.	4. El Sentido de Pertenencia se relaciona directa y significativamente con la Satisfacción Laboral del personal de empleados civiles del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú – Lima, 2017.
5. ¿Qué relación existe entre la Disponibilidad de Recursos y la Satisfacción Laboral del personal de empleados civiles del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú – Lima, 2017?	5. Determinar la relación que existe entre la Disponibilidad de Recursos y la Satisfacción Laboral del personal de empleados civiles del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú – Lima, 2017.	5. La Disponibilidad de Recursos se relaciona directa y significativamente con la Satisfacción Laboral del personal de empleados civiles del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú – Lima, 2017.
6. ¿Qué relación existe entre la Estabilidad y la Satisfacción Laboral del personal de empleados civiles del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú – Lima, 2017?	6. Determinar la relación que existe entre la Estabilidad y la Satisfacción Laboral del personal de empleados civiles del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú – Lima, 2017.	6. La Estabilidad se relaciona directa y significativamente con la Satisfacción Laboral del personal de empleados civiles del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú – Lima, 2017.
7. ¿Qué relación existe entre la Claridad y Coherencia en la dirección y la Satisfacción Laboral del personal de empleados civiles del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú – Lima, 2017?	7. Determinar la relación que existe entre la Claridad y Coherencia en la dirección y la Satisfacción Laboral del personal de empleados civiles del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú – Lima, 2017.	7. La Claridad y Coherencia en la dirección se relaciona directa y significativamente con la Satisfacción Laboral del personal de empleados civiles del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú – Lima, 2017.
8. ¿Qué relación existe entre los valores colectivos y la Satisfacción Laboral del personal de empleados civiles del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú – Lima, 2017?	8. Determinar la relación que existe entre los valores colectivos y la Satisfacción Laboral del personal de empleados civiles del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú – Lima, 2017.	8. Los valores colectivos se relaciona directa y significativamente con la Satisfacción Laboral del personal de empleados civiles del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú – Lima, 2017.

Anexo 2: Escala de Clima Organizacional (EDCO)

Estimado Colaborador:

La presente encuesta es parte de un Proyecto de Investigación que tiene por finalidad la obtención de información acerca del **Clima Organizacional** en la institución en que Ud. labora.

Instrucciones:

A continuación, encontrará una serie de preguntas referentes a la variable de estudio, a fin de que Ud. responda según el rango de frecuencia que va desde nunca (1) a siempre (5), tal como se puede observar en los casilleros que se encuentran a la derecha de cada reactivo. Usted deberá marcar solo una alternativa de las cinco probables. No hay respuestas correctas ni incorrectas, solo le pedimos ser lo más sincero posible. Recuerde que esta encuesta es totalmente anónima.

Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Marque con una x su respuesta

Le solicitamos la máxima sinceridad en sus respuestas, al mismo tiempo que le garantizamos el más absoluto anonimato.

VARIABLE DE ESTUDIO: CLIMA ORGANIZACIONAL

N	ITEMS	RESPUESTAS				
		1	2	3	4	5
1	Los participantes del equipo consideran mis opiniones.					
2	Soy admitido y tomado en cuenta por mi grupo de trabajo.					
3	Mis compañeros de grupo son fríos y hostiles conmigo.					
4	Mi grupo de trabajo me ve con desagrado.					
5	Mi equipo de trabajo aprecia favorablemente mis puntos de vista.					
6	Mi Jefe crea un ambiente de certidumbre y confiabilidad entre mis compañeros de trabajo.					
7	Mi Jefe es intolerante y consentido.					
8	Mi superior habitualmente ampara las decisiones que realizo.					
9	Las disposiciones que emite el Jefe son justas y equitativas.					
10	El Jefe es cauto y duda del equipo de trabajo.					
11	Estoy plenamente consciente de los rendimientos, intereses y ventajas que tengo en la empresa.					
12	Los beneficios de salud y seguridad en el trabajo satisfacen mis requerimientos.					
13	Estoy de acuerdo con el sueldo que percibo.					
14	Las aspiraciones y mi plan de vida se ven destruidas por las políticas de la empresa.					

		1	2	3	4	5
15	Los servicios de salud que recibo en la empresa son suficientes					
16	Es cierto e innegable que me interesa el futuro de la empresa.					
17	Elogio y sugiero a mis amigos la empresa como un excelente lugar para laborar.					
18	Me turba y ridiculiza decir a mis amigos que formo parte de la empresa.					
19	Si no me pagan no trabajo horas extras.					
20	Estaría más realizado trabajando en otra empresa.					
21	Cuento con el espacio y equipamiento adecuado para desarrollar mis labores.					
22	El local donde se encuentra mi puesto de trabajo es apropiado.					
23	El entorno físico de mi lugar de trabajo permite desarrollar eficientemente mi labor.					
24	La información reservada y la falta de comunicaciones internas y externas, dificulta el desarrollo de mi trabajo.					
25	La claridad y alumbrado del área de mi trabajo no es buena.					
26	La empresa destituye y cesa al personal sin evaluar su desempeño.					
27	La empresa te garantiza permanencia laboral.					
28	La empresa contrata recursos humanos por tiempos provisionales definidos.					
29	El mantener tu puesto depende de las relaciones y contactos personales.					
30	La eficiencia en la ejecución de mis tareas me garantiza la estabilidad en mi puesto.					
31	Comprendo con nitidez los objetivos y metas de la empresa.					
32	Estoy perfectamente informado cómo la empresa alcanza sus objetivos económicos y sociales.					
33	Determinadas labores que diariamente ejecuta el personal no contribuye al logro de los objetivos operacionales de la empresa.					
34	No existe comunicación interna de parte de los Jefes sobre el alcance y la forma como se viene ejecutando el plan empresarial.					
35	La descripción de las metas del plan operativo de la empresa no es clara, no han sido oportunamente explicadas.					
36	Existe un adecuado trabajo en equipo con otras dependencias de la empresa.					
37	Las otras áreas funcionales de la empresa permite la coordinación de tareas y responsabilidades.					
38	Obtener información de otras dependencias de la empresa no es complicado.					
39	Cuando determinados proyectos, actividades y tareas no funcionan las dependencias relacionadas inmediatamente eluden su responsabilidad, ellos no son culpables.					
40	Las dependencias solucionan sus problemas con su personal de planta sin culpar a otras áreas.					

Le solicitamos la máxima sinceridad en sus respuestas, al mismo tiempo que le garantizamos el más absoluto anonimato.

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 3: Escala de Satisfacción Laboral

Estimado Colaborador:

La presente encuesta es parte de un Proyecto de Investigación que tiene por finalidad la obtención de información acerca de la Satisfacción Laboral en la institución en que Ud. labora.

Instrucciones:

A continuación, encontrará una serie de preguntas referentes a la variable de estudio, a fin de que Ud. responda según el rango de frecuencia que va desde nunca (1) a siempre (5), tal como se puede observar en los casilleros que se encuentran a la derecha de cada reactivo. Usted deberá marcar solo una alternativa de las cinco probables. No hay respuestas correctas ni incorrectas, solo le pedimos ser lo más sincero posible. Recuerde que esta encuesta es totalmente anónima.

Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de Acuerdo
1	2	3	4	5

Marque con una x su respuesta

Le solicitamos la máxima sinceridad en sus respuestas, al mismo tiempo que le garantizamos el más absoluto anonimato.

VARIABLE DE ESTUDIO: SATISFACCIÓN LABORAL

N	ITEMS	RESPUESTAS				
		1	2	3	4	5
1	Las instalaciones y el orden del local donde desarrollo mi trabajo permiten ejecutar las tareas asignadas a mi cargo.					
2	La remuneración que percibo es muy baja con relación a la responsabilidad de mis labores.					
3	El lugar confortable y acogedor establecido por mi equipo de trabajo es perfecto para desarrollar mis labores.					
4	Percibo que las tareas que me han asignado son compatibles con mi forma de ser.					
5	Las actividades que ejecuto desde el nivel funcional contribuyen al cumplimiento del proceso productivo.					
6	Mi jefe es perspicaz y tiene buen juicio.					
7	No estoy satisfecho con mi sueldo.					
8	Estoy consciente que mi productividad en el trabajo, pero en términos salariales me considero un subempleado.					
9	Me siento confortable trabajar con mis compañeros.					
10	Mi trabajo me permite crecer profesionalmente y desarrollarme culturalmente.					
11	Me encuentro realizado por el trabajo que vengo ejecutando, me ha convertido en mejor persona.					
12	Es buena la predisposición de mi Superior cuando solicita a los miembros del grupo opinión de la manera como desarrollo mi trabajo.					

		1	2	3	4	5
13	El lugar físico donde trabajo es placentero (ventilación, iluminación, etc.)					
14	He considerado que el salario que percibo es bueno y cubre mis necesidades fundamentales.					
15	Tengo la percepción que por el tiempo y esfuerzo que realizo en mi trabajo, están abusando.					
16	Para protegerme de apreciaciones desconsideradas es preferible no intimar con la gente que trabajo.					
17	No me conviene y estoy disgustado con los horarios y turnos de trabajo.					
18	Me siento agusto por cada una de las tareas que realizo en mi trabajo.					
19	Las labores que realizo las siento significativas para contribuir directamente el logro de las metas.					
20	Mantener buenas relaciones con mi jefe contribuye a mejorar la calidad del trabajo.					
21	El bienestar y confort que me brinda el ambiente de mi trabajo es único.					
22	Afortunadamente mi trabajo permite alcanzar mis aspiraciones económicas.					
23	Los turnos y la jornada laboral me resultan inconvenientes.					
24	La lealtad e identificación con los valores de la empresa son principios y virtudes de nuestro trabajo en equipo.					
25	Me siento logrado de los objetivos alcanzados en mi trabajo.					
26	Mi trabajo me tiene hastiado.					
27	La conexión laboral con mis jefes es amable.					
28	En el lugar físico donde me ubico cuento con las comunidades necesarias para realizar eficientemente mis tareas.					
29	Me siento bien porque mi trabajo cubre mis expectativas					
30	Me gusta y me siento realizado con las tareas que efectúo.					
31	Me siento incomodo con mi jefe.					
32	Se cuenta con el confort necesario para cumplir con las labores y responsabilidades del cargo (logística y/o muebles y enseres)					
33	No se reconoce el esfuerzo por trabajar asuntos de la empresa fuera de la jornada de trabajo establecida (horas extras)					
34	Realizar mis tareas me produce un sentimiento de satisfacción personal.					
35	Me siento plenamente satisfecho con las funciones que cumpla.					
36	Mi superior valoriza la satisfacción que pongo para realizar mi trabajo.					

Le solicitamos la máxima sinceridad en sus respuestas, al mismo tiempo que le garantizamos el más absoluto anonimato.

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN